



OFICINA DE HOY

Cômo utilizar las listas del correo electrónico para trabajar en conjunto

OFICINA VIRTUAL

Maureen James y Liz Rykert

OFICINA DE HOY, OFICINA VIRTUAL

**Cómo utilizar las listas del correo electrónico
para trabajar en conjunto**

Maureen James y Liz Rykert

Publicado por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo
PO Box 8500, Ottawa, ON, Canadá K1G 3H9

Enero de 1999

Depósito legal: 1er trimestre de 1999
Biblioteca Nacional de Canadá
ISBN 0-88936-871-6

Las opiniones expresadas en esta obra son las de sus autoras y no representan necesariamente las del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo. A menos que se declare lo contrario, los derechos de autor sobre el material contenido en este informe son propiedad de sus autoras. La mención de un nombre o marca comercial no constituye el endoso del producto en cuestión y se entrega sólo como información. Se puede obtener una edición de esta obra en microficha.

El catálogo de los libros publicados por el CIID se puede consultar en línea en http://www.idrc.ca/index_e.html



ÍNDICE DE MATERIAS

PREFACIO	v
----------------	---

BIENVENIDOS A ESTA GUÍA	vii
-------------------------------	-----

Parte I: Fase Inicial

INFORMACIÓN GENERAL	3
---------------------------	---

Descripción de las listas de correo y de la manera en que funcionan	3
Manera de utilizar las listas	3
¿Por qué escoger una lista de correo?	4
Lo que usted necesita para comenzar	4

PLANIFICACIÓN DE SU LISTA	6
---------------------------------	---

¿Quiénes utilizarán la lista?	6
¿Qué uso le dará a su lista?	8
¿Está preparado el grupo para usar las listas? ...	12

CONFIGURACIÓN DE SU LISTA	15
---------------------------------	----

Definiciones	15
Software	15
Parámetros de la lista de correo	15
Mensajes iniciales	21
Creación de archivos	21
Servidores del Web al correo electrónico (Web to email)	23

LISTA DE CONTROL	24
------------------------	----

Parte II: Trabajo Conjunto

FACILITACIÓN EN LÍNEA	29
-----------------------------	----

¿Qué es la facilitación en línea?	30
Facilitación Compartida	32
Mantenimiento de una lista	33

DIRECTIVAS PARA EL TRABAJO CONJUNTO	38
---	----

MEDIOS PARA MANTENER LA LISTA ACTIVA	44
--	----



GUÍA PARA ACTIVIDADES ESPECÍFICAS	47
Producción conjunta de documentos	48
Reuniones en línea	51
Preparación previa a la reunión	53
Planificación de una conferencia	
convencional en persona	56
Difusión del material de investigación	58

Parte III: RECURSOS

Preguntas y respuestas en apoyo	
al trabajo de facilitación	61
Directrices para la correspondencia	63
Documentación de referencia	68



PREFACIO

Después del teléfono y las máquinas fax, el correo electrónico (o e-mail) es el instrumento de comunicación más generalizado de hoy en día. Aunque surgen diariamente tecnologías innovadoras de información y comunicaciones, la carencia de acceso confiable y rápido a estos instrumentos restringe su utilización por parte de la población de los países no industrializados. Actualmente, el acceso al correo electrónico está mucho más extendido en esas regiones del mundo que cualquiera de las otras tecnologías basadas en el Internet y, como consecuencia, las listas de correo electrónico han evolucionado hasta convertirse en un poderoso instrumento de participación. Sin embargo, hay muchas personas que carecen de experiencia en el uso de estas listas en el trabajo en conjunto, lo que puede ser una experiencia frustrante y, a veces, intimidante.

La idea de esta guía nació como resultado de un debate informal sobre listas de correo entre el proyecto Unganisha del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo de Canadá (CIID) y el Bellanet International Secretariat. Hubo acuerdo unánime acerca de la necesidad de promover el uso de las listas de correo, y acerca de la carencia de una documentación concisa y útil sobre su uso. El CIID y Bellanet esperan llenar ambos vacíos mediante esta guía.

El mandato del proyecto Unganisha del CIID, iniciado a principios de 1997, era ayudar a los investigadores financiados por el CIID a acceder al correo electrónico y al Internet. Su misión es asesorar a los investigadores para que puedan intercambiar información sobre investigaciones y colaborar en proyectos.

La Bellanet International Secretariat, formada por un grupo de organizaciones donantes, trabaja para mejorar el impacto y la importancia de la planificación y la cooperación en programas de desarrollo por medio del



uso de las tecnologías de información y comunicaciones. El programa de Bellanet se basa en la participación de las partes interesadas, la transparencia, la difusión del conocimiento y la colaboración.

Esperamos que esta guía le sea útil en su trabajo en línea. Haga el favor de enviarnos sus comentarios a la dirección: guide@unganisha.idrc.ca

Steve Song

Centro Internacional de
Investigaciones para
el Desarrollo
ssong@idrc.ca
<http://www.idrc.ca/unganisha>



Riff Fullan

Bellanet International
Secretariat
riff@bellanet.org
<http://www.bellanet.org>



BIENVENIDOS A ESTA GUÍA

Las listas de correo electrónico constituyen una manera eficaz y rentable de reunir a las personas con intereses comunes. El trabajo conjunto en línea le permite a su grupo:

- ✓ ahorrar dinero en llamadas telefónicas de larga distancia, llamadas de conferencia, envíos de fax y viajes;
- ✓ intercambiar fácilmente documentos, información y recursos relevantes;
- ✓ reunir grupos más grandes de los que se pueden reunir de la manera tradicional;
- ✓ mantener un archivo permanente y centralmente accesible de los trabajos de su grupo;
- ✓ hacer participar a las personas cuando les sea conveniente;
- ✓ tener un lugar para colaborar entre las reuniones en persona;
- ✓ construir y fortalecer su comunidad de intereses.

La presente guía le ayudará a decidir la manera de configurar una lista de correos para su grupo, ponerla en uso y mantenerla activa.

Las listas de correo electrónico pueden servir para todo tipo de funciones de colaboración: algunas se usan para planificar acciones concentradas, a corto plazo y en un grupo cerrado; otras estarán disponibles para intercambiar permanentemente información general y debatir un tema determinado. Pero para obtener buenos resultados, las listas de correo deben cumplir con cuatro requisitos clave, no importa si se trata de asuntos públicos o privados, a corto o largo plazo: tiene que haber un grupo de participantes comprometidos,



un propósito común, buena facilitación y un plan bien organizado.

La información de esta guía está organizada de acuerdo a las etapas que sigue un(a) facilitador(a) al prepararse a usar una lista de correos que funcione de modo productivo con un grupo de personas. Hemos dividido este documento en tres partes:

Fase inicial

- Comprende una visión general de las listas de correo y de la manera de preparar a su grupo para utilizarlas.
- Finaliza con una lista de control a ser usada como una guía de consulta rápida para todas las etapas.

Trabajo conjunto

- Introduce los conceptos de facilitación en línea y la manera de aplicarlos al trabajo de su grupo.
- Describe brevemente la manera de utilizar las listas para actividades específicas de grupo.

Recursos

- Responde a preguntas que surgen en situaciones concretas de facilitación de listas de correo.
- Proporciona referencias sobre cómo obtener mayor información y recursos en línea.

Al terminar de consultar esta guía, usted habrá avanzado un largo trecho hacia el diseño de una lista que satisfaga las necesidades específicas de su grupo.

Parte I

FASE INICIAL

This page intentionally left blank

INFORMACIÓN GENERAL

Descripción de las listas de correo y de la manera en que funcionan

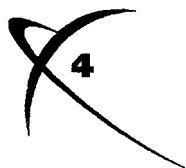
El correo electrónico es la forma de comunicación en línea más simple y más rápidamente disponible. Dado que los conceptos que utiliza corresponden estrechamente a los del correo postal regular, incluso las personas que nunca han usado anteriormente el Internet pueden aprender los fundamentos del correo electrónico y familiarizarse rápidamente con él. Si se toma esto en cuenta, el formar parte de un grupo que trabaja usando una lista de correo no resulta intimidante.

Las listas de correo permiten que cualquier cantidad de personas con dirección electrónica se comuniquen entre sí para debatir temas de interés común. Una lista de correo es un programa automático de envío de mensajes que almacena una lista de las direcciones electrónicas de todas las personas interesadas en un debate particular. Los participantes se “suscriben” a la lista. Si deciden que ya no desean recibir mensajes de la lista, pueden “anular su suscripción”. Cada tema de discusión tiene su propia dirección (por ej., `devel-l@american.edu`). Cada vez que se envía un mensaje a la dirección de la lista, todos los suscritos a esa lista de correos lo reciben.

Manera de utilizar las listas

Al usar una lista de correos, los grupos pueden hacer prácticamente lo mismo que hacen en las reuniones en persona, e incluso más. Siguen a continuación algunos ejemplos:

- funcionarios independientes de desarrollo económico comunitario de América del Sur y de África oriental se vinculan para intercambiar estrategias y elaborar documentos de políticas en forma conjunta



- un funcionario de un programa de sustentabilidad de selvas tropicales húmedas de un organismo donante se mantiene en contacto con funcionarios e investigadores locales en varias estaciones en selvas tropicales húmedas
- antes de una reunión continental sobre el desarrollo y la temática del género, las personas interesadas y expertos de todo el mundo debaten los temas claves y colaboran en propuestas para ser presentadas en persona en dicha conferencia
- los miembros de un consejo directivo debaten los temas de interés entre reuniones, y elaboran la agenda para la reunión venidera
- un grupo encargado de recaudación de fondos de una organización internacional dedicada a la investigación sobre el medio ambiente, comparte iniciativas y tácticas, y sus miembros elaboran conjuntamente propuestas de financiamiento.

¿Por qué escoger una lista de correo?

Hay muchos tipos diferentes de herramientas en línea para la colaboración en grupo: correo electrónico básico, sistemas de conferencias basados en el WWW, grupos de noticias, conversaciones transmitidas por el Internet, video y audioconferencias, Intranets, para dar algunos ejemplos. Puede que su grupo desee explorar algunos de estos métodos si todos sus miembros tienen disponibilidad de acceso, pero cualquiera sea la herramienta que usted elija tendrá que facilitar la utilización al interior del grupo. Esta guía se centra en las listas de correo porque son una herramienta de colaboración económica y universal que cualquiera que tenga una cuenta de correo electrónico puede utilizar en cualquier parte del mundo.

Lo que usted necesita para comenzar

Las listas de correo que dan buenos resultados se componen de los siguientes elementos:

- ✓ participantes con un propósito común

- ✓ un grupo comprometido a usar regularmente el correo electrónico para trabajar en conjunto
- ✓ un facilitador que se ocupe de reunir todos los elementos y mantener el conjunto funcionando
- ✓ un plan para el modo de funcionamiento de la lista.

También es imprescindible que usted encuentre un proveedor de servicios Internet que ofrezca servicios de listas de correo.

Hay diferentes tipos de software de listas de correo; los que se usan con mayor frecuencia son: Majordomo, ListProc y Listserv. El acceso que usted tenga a uno de ellos dependerá de su proveedor de servicios de Internet. (*Proveedor de servicios de Internet* es la red de computadores a la cual usted se conecta y donde tiene su cuenta de correo electrónico). Desde la perspectiva de un usuario/suscriptor, todos estos programas diferentes efectúan funciones similares de gestión de suscripción y de mensajes, pero cada uno tiene sus propios comandos y herramientas específicas para efectuarlas.



PLANIFICACIÓN DE SU LISTA

El que una lista de correos se encuentre ya configurada no quiere decir que el intercambio de colaboración e información se produzca automáticamente. Las listas de correo necesitan preparación y planificación para ser útiles, además de un grupo comprometido a trabajar conjuntamente en línea. Antes de empezar a usar la lista, usted debe elaborar un plan para su lista basándose en las respuestas a las preguntas siguientes:

- ¿Quiénes utilizarán la lista?
- ¿Para qué se la utilizará?
- ¿Está su grupo preparado?

¿Quiénes utilizarán la lista?

Usted puede controlar quiénes tienen acceso a su lista de correo. La lista puede estar abierta a cualquier persona interesada en un tema determinado, o puede estar restringida a un grupo específico de personas. Otra posibilidad es la de limitar la participación activa a un grupo específico de personas, pero poniendo el texto del debate a disposición de todas las personas en el Internet como "sólo lectura". La manera en que usted configura su lista depende del plan que tenga para su utilización.

Debe considerar los puntos siguientes:

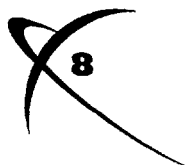
- El propósito de la lista: ¿Es para compartir información en general (en cuyo caso el grupo puede ser más abierto), o es para colaborar en un proyecto o en una campaña específicos (en cuyo caso se puede circunscribir el campo de participantes)?

- ¿Hay otras personas, aparte de los miembros del grupo inmediato, que van a beneficiarse viendo el trabajo de su grupo como usted lo realiza?
- ¿Qué importancia revisten las consideraciones de privacidad para el trabajo que se está realizando?
- ¿Es el suyo un grupo muy interconectado que trabaja estrechamente en un proyecto particular, en que sus miembros prefieren tener un espacio privativo en que sentirse libres para intercambiar ideas, o la lista se puede abrir a otras personas menos involucradas directamente en el proyecto—asesores, miembros del consejo directivo, voluntarios, proveedores de fondos, y otros?

Siguen a continuación algunos ejemplos:

- Una lista de correos que conecta a personas en diferentes países que trabajan en proyectos de conservación de cosechas locales, y que los profesionales participantes usan básicamente para intercambiar información, recursos, experiencias y noticias. La participación activa en la lista sólo está abierta para los participantes, sin embargo, la discusión se copia en un sitio público de “sólo lectura” del Internet, y cualquier persona interesada puede seguir este intercambio.
- La discusión en una lista de correos privada que conecta organizaciones que trabajan para eliminar la mutilación genital femenina, y que debido a lo controvertido del asunto, sólo está disponible para las personas autorizadas a participar.
- Una lista a corto plazo, configurada para elaborar y realizar una presentación de un grupo de trabajo en una conferencia convencional, que está abierta solamente para quienes participan en la presentación. Esta lista deja de existir una vez efectuada la presentación.

Los privilegios de acceso a una lista se pueden ampliar, restringir o cambiar, según sea necesario. Si decide configurar una lista cerrada, tendrá que establecer un proceso de toma de decisiones para admitir o eliminar participantes. Usted debe asegurarse de que



todos sepan quién tiene acceso a la lista cuando la ponga en funcionamiento, e infórmele a su grupo antes de efectuar cambios. Las personas se sienten mejor enviando mensajes cuando saben quienes los están recibiendo.

¿Qué uso le dará a su lista?

Antes de comenzar a utilizar su lista, es esencial que tenga un plan de acción para la manera de usarla. Piense qué personas intenta reunir electrónicamente en grupo, y evalúe la manera en que actualmente trabajan juntos. Idealmente, su lista de correos debe mejorar sus comunicaciones verbales y en persona.

A continuación siguen algunas preguntas para que las responda con su grupo, y que le ayudarán a elaborar una estrategia para su lista de correo. Las respuestas de su grupo a estas preguntas se irán aclarando a medida que usted avance en esta guía. Más abajo proporcionamos muestras de planes de listas.

Modelos actuales de comunicación

- ¿Cada cuánto tiempo se comunican los miembros del grupo, ya sea en reuniones convencionales en persona, o por teléfono, fax y correo postal?
- ¿Con qué fines su grupo se comunica actualmente?
- ¿Quién inicia actualmente la comunicación en el grupo?
- ¿A quién más se debe incluir en la lista de correo ahora que los gastos de viaje y los husos horarios no constituyen obstáculo?

Características del grupo

- ¿Toma el grupo sus propias decisiones? ¿Cómo lo hace? ¿Es posible hacerlo en línea?
- ¿Cuál es el ritmo de trabajo del grupo?
- ¿Está cada miembro del grupo decidido a trabajar en línea y capacitado para hacerlo?
- Cada cuánto tiempo cada persona revisará el correo electrónico?

Intercambio de información

- ¿Quién reúne información para el grupo? ¿Comparte el grupo la responsabilidad por esta tarea?
- ¿Qué tipos de recursos de información genera este grupo? ¿Cómo se pueden poner a disposición de los miembros de la lista?



Planificación del trabajo en línea

- ¿Cuáles son algunos de los resultados específicos hacia los cuales se dirige el trabajo en la lista?
- ¿Cuáles son algunas de las actividades específicas en línea que podrían ser útiles para el grupo? por ej. actualizaciones periódicas de cada comunidad o área de programa; preparación conjunta de informes o de propuestas de financiamiento; intercambio de resultados de investigaciones; planificación y celebración de reuniones, etc.

Interconexión de redes

- ¿Participa este grupo, o parte de él, en otras iniciativas? ¿Se comunican estas otras redes en línea? ¿Cómo se pueden establecer enlaces con otros trabajos en línea relevantes?

Para dar una mejor idea de lo que obtiene el grupo después de haber considerado estos asuntos, les presentamos a continuación dos muestras de planes de listas — la primera corresponde a un grupo que ya está trabajando conjuntamente fuera de línea, y la otra a un grupo que tiene intereses similares, pero que no se ha cohesionado todavía como grupo de trabajo.



GRUPO 1:

Grupo que trabaja fuera de línea

El comité ejecutivo de una organización femenina panamericana de la salud consta de siete miembros, radicados en 2 continentes y en 7 países. Actualmente, este grupo se reúne en persona 3 veces al año por 2 o 3 días, si es posible, tratando de hacer coincidir tal reunión con otros eventos a que la mayoría o todos

los miembros asisten. Las agendas de las reuniones y los informes regionales se envían por fax a los miembros una semana antes de la fecha de la reunión. Las llamadas de conferencia para actualizar programas y otros temas actuales tienen lugar una vez al mes, el tercer martes del mes por la noche. El presidente atiende los asuntos urgentes que se presentan entre las conferencias consultando por lo menos a otro de los miembros del comité ejecutivo, e informa acerca de estos asuntos en la conferencia mensual. Por razones de conveniencia y de ahorro de dinero, el grupo ha decidido utilizar una lista de correo para sus comunicaciones regulares. Sigue a continuación el plan preliminar:

El/la secretario(a) del comité ejecutivo será el/la facilitador/a de la lista de correo durante el primer año. El grupo ha decidido reunirse en persona solamente una vez al año, y planificar y efectuar el resto de sus reuniones y llamadas utilizando la lista de correo. Cada miembro se responsabiliza de un aspecto diferente de la programación de la organización, y enviará una actualización mensual. Los miembros mismos enviarán los informes regionales. Se espera que cada miembro revise el correo por lo menos una vez por semana. Hay 2 miembros en el grupo que todavía no están completamente en línea, pero que se han comprometido a conectarse y aprender a usarlo dentro de los 3 próximos meses. Mientras tanto, e/la secretario(a) seguirá en contacto con ellos por teléfono y fax, y será su enlace con la lista de correo, ayudándoles a la vez a conectarse.

Debido a la naturaleza delicada de algunos de sus debates, el comité ejecutivo ha decidido no abrir su lista de correo al consejo directivo que consta de 25 miembros (muchos de los cuales no están aún en línea), pero hará circular periódicamente actualizaciones y actas de reuniones entre los miembros que tengan dirección electrónica.

El comité ejecutivo ya cuenta con un mecanismo de toma de decisiones por consenso, y en los casos en que no se llegue a consenso, la decisión se toma por una mayoría de votos de dos tercios. Cuando un

asunto se somete a voto, el grupo ha establecido que el silencio significa aceptación.

El enfoque del grupo es “aprender juntos por la práctica” y el facilitador hará que el grupo discuta todos los problemas relacionados con el uso de la lista a medida que vayan surgiendo. El comité revisará la eficacia de la lista en una reunión en línea a los 6 meses de que la lista esté en uso, y decidirá si es necesario hacer modificaciones.

GRUPO 2:

Grupo que no trabaja junto fuera de línea

El funcionario de programa de una agencia de financiamiento sabe que hay varios proyectos financiados de investigación de plantas medicinales que se llevan a cabo en varias partes del mundo y que se beneficiarían si hubiera una colaboración más estrecha. Muchos de los investigadores que participan en estos proyectos se ven frecuentemente en conferencias y reuniones, y se comunican esporádicamente, pero carecen de una relación de trabajo en tanto grupo. El funcionario de programa, quien ha asumido el papel de facilitador, contacta a las personas para averiguar si se interesan en colaborar en línea — donde tendrían la oportunidad de aprovechar mutuamente su experiencia de trabajo, compartir recursos y contactos y aprovechar las lecciones derivadas de sus experiencias, y donde incluso podrían llegar a desarrollar iniciativas conjuntas.

En este caso, el grupo necesita dedicar más tiempo a dilucidar las razones por las que convendría juntarse, y luego definir mecanismos para realizar su trabajo usando la lista los profesionales participantes. Por ejemplo, si los investigadores le otorgan prioridad al intercambio de información, cada uno podría responsabilizarse de informar sobre un área en particular, además de dar a conocer su propio trabajo.

El papel del facilitador en esta situación es más complejo: no solamente está creando una lista de correo,

sino que el grupo tendrá que acostumbrarse a la idea de trabajar de manera diferente. Posiblemente usted no podrá responder tantas preguntas sobre planificación como lo haría en un grupo que ya ha establecido relaciones de trabajo. Puede que necesite poner más esfuerzo al comienzo, ya que muchos de los participantes percibirán la lista de correo como "más trabajo", además de su trabajo regular, hasta que el grupo comience a obtener resultados palpables de la colaboración. Usted debe esperar que el uso de la lista cambie a medida que los miembros del grupo empiezan a conocerse y a colaborar.

Al final de este proceso, el/la facilitador(a) estará mejor capacitado(a) para desarrollar una estrategia para la lista de correo de su grupo. También le ayudará a construir un espacio de trabajo en línea, que mejore los recursos y medios de los métodos actuales de comunicación de su grupo. Usted puede conformar la lista de correo, su herramienta principal de comunicaciones, de modo tal que se adapte al trabajo conjunto que el grupo tiene que hacer. Tome en cuenta que su plan y lo que realmente suceda en la lista pueden ser diferentes, pero al final del proceso de responder a las preguntas estará mejor preparado para el trabajo conjunto en línea.

¿Está preparado el grupo para usar las listas?

Usted tiene que asegurarse de que las personas podrán usar su lista una vez configurada. Algunas personas del grupo pueden ser usuarios sin ninguna experiencia previa y otros pueden ya estar acostumbrados a usar herramientas de tecnología avanzada. Habrá otros que no han usado nunca el correo electrónico. Determine el nivel de preparación y disposición a participar de cada persona durante la fase de planificación. Averigüe principalmente lo relativo a:

Equipo

Cada participante debe contar con acceso regular a una cuenta de correo electrónico contactada al Internet. Su grupo puede estar disperso en todo el país o en

todo el mundo, por lo que puede que cada persona se conecte de manera diferente. Es posible que usted tenga que ayudar a algunas personas a averiguar cómo conectarse a su lista desde el lugar donde residen.

Tome en cuenta que no todos utilizarán el mismo equipo o software. Por ejemplo, algunos usarán equipo compatible con IBM, y otros Macintosh, y puede que tengan diferentes sistemas operativos. No todos utilizarán la tecnología más reciente — puede que algunos utilicen software de comunicaciones “sólo texto”. Es posible además que los problemas que tengan la personas que se ponen en contacto con usted le sean completamente nuevos. Vea quienes usan maneras iguales o similares para conectarse, ya que la gente que utiliza sistemas comunes se encuentra en mejor posición de ayudarse mutuamente, lo que a su vez facilita la distribución de responsabilidades para dar apoyo, cohesión y sustentabilidad al grupo.

Acceso

Es posible que incluso en un mismo país las personas de un grupo tengan diversas maneras de acceder al Internet. Por ejemplo, no todas las redes de computadores en África ofrecen acceso directo al Internet. Algunas personas se conectan a una red cercana que tiene acceso directo al Internet. Además, en muchos lugares las conexiones telefónicas no son confiables, de manera que se pueden producir atrasos de varios días y algunas veces de semanas antes que una persona pueda enviar mensajes. Conviene saber qué personas se encuentran en esa situación, ya que usted deberá asignarles más tiempo para que intervengan cuando se necesite que lo hagan. Puede que algunas veces tenga que emplear como respaldo medios de comunicación alternativos, tales como teléfono o fax, para que puedan participar aquellos con conexiones poco confiables.

Si hubiera en su grupo personas que no tienen una cuenta de correo electrónico, usted puede indicarles los nombres de los proveedores de acceso locales y los pasos para conectarse. Con respecto a aquellos que ya tienen una cuenta, averigüe con qué regularidad la utilizan y si lo hacen sin problemas. A las personas que

tienen problemas habrá que darles apoyo adicional al comienzo, por lo tanto no deje este aspecto fuera de su planificación.

Entusiasmo

En cada grupo de personas que deciden colaborar en línea habrá algunas realmente entusiasmadas con esa oportunidad, otras dispuestas a dejar de lado su incredulidad y probar el sistema, y otras que se resisten enérgicamente a usarlo. Ciertas personas se conformarán con conocer sólo los elementos básicos de conexión a la lista. Como facilitador(a), su trabajo es entusiasmar a todos y estar disponible para aquellos que necesiten más apoyo.

Experiencia

El trabajo en conjunto de un grupo en línea es un fenómeno relativamente nuevo. Muchas personas han usado el Internet principalmente para enviar y recibir mensajes de correo electrónico y para explorar sitios en el WWW, pero nunca lo han usado para trabajar en colaboración. Usted puede considerar que está innovando a medida que su grupo comienza a tomar forma en la lista de correo. Cada participante aportará nuevas capacidades, experiencias y hábitos a su lista. Cuanto más aprenda acerca de cada participante al comienzo, más fácil será hacer que todos trabajen juntos.

CONFIGURACION DE SU LISTA

Una vez que haya planificado una estrategia para su grupo, inicie los pasos para configurar su lista.

Definiciones

El “dueño de la lista” es la persona que administra técnicamente la lista y recibe mensajes de correo electrónico generados automáticamente desde el software de la lista. (Esta persona no es necesariamente la misma que desempeña el papel de facilitación y usted puede tener múltiples dueños de lista.)

Un “suscriptor a la lista” es alguien que ha aceptado participar en la lista.

El “servidor de la lista” es el computador que maneja las listas de correo operadas por el proveedor del servicio.

Software

Su proveedor de servicio podrá informarle sobre los software de listas de correo que ofrece. ListProc, Majordomo, y Listserv son los más usados. Lo más probable es que su proveedor ofrezca solamente un tipo. Todos los software efectúan básicamente las mismas funciones, pero de manera diferente. Los proveedores de servicio usualmente cobran un honorario único por crear listas de correo.

Parámetros de la lista de correo

Dígale a su proveedor de servicio que desea configurar una lista de correo. Es posible que le entreguen un formulario con parámetros de lista de correo para que usted lo llene. Las listas de correo tienen muchas

opciones personalizables que usted puede adaptar a las necesidades específicas de su grupo. Lo que usted escoja dependerá de lo que su grupo desea efectuar en línea, y de si se trata de un grupo abierto o cerrado. Al tomar estas decisiones, consúltelas con su grupo. Los parámetros escogidos siempre se pueden modificar después de que la lista se ha configurado, pero debe preguntar al proveedor del servicio si cobra por efectuar cambios.

Sigue a continuación una visión general de los parámetros principales y sus implicaciones.

Nombre: Escoja para su lista un nombre breve y fácilmente reconocible. Algunas listas llevan el nombre de la organización patrocinadora de la lista, por ej., ACACIA-L, que es un foro de debate operado por el programa ACACIA del CIID para temas de tecnología de la información y el desarrollo en África. Otros títulos describen el propósito de la lista: por ej., DEVEL-L es una lista para debatir la transferencia de tecnología en el marco del desarrollo internacional.

Dueño de la lista: Proporcione la dirección electrónica de al menos una persona que será el “dueño/a” o administrará técnicamente la lista. Entre las responsabilidades del dueño de la lista se encuentran: suscribir y anular la suscripción de personas (en una lista cerrada), encargarse de mensajes “devueltos” (mensajes que no llegan a la lista por varias razones), además de otras tareas de administración de la lista. La cantidad de trabajo depende del nivel de actividad y del grado de familiaridad de su grupo con la listas de correo. También puede depender de las condiciones del sistema de su proveedor de servicio de Internet. Si el proveedor tiene problemas técnicos, la carga de trabajo del dueño de la lista puede aumentar en consonancia con los mismos.

El dueño de la lista recibe una contraseña para efectuar su trabajo. Usted puede designar a más de un dueño de lista, lo cual es una buena idea, especialmente cuando se trata de listas extensas. La administración constante de una lista puede representar una carga excesiva para cualquier persona que haga este trabajo sin ayuda. Para poder tomar vacaciones o tiempo libre de vez en cuando tiene que haber más de una persona

desempeñando el papel de dueño de la lista, de modo que se pueda dividir el trabajo, asegurando cobertura y continuidad.

Resumen: Algunos suscriptores prefieren recibir los mensajes de la lista en un mensaje resumido en vez de uno por uno como se envían a la lista. El mensaje resumen se denomina un "resumen". Hay diversas opciones para el resumen. Por ejemplo, en el programa ListProc, es el usuario quien tiene que enviar un comando a la lista pidiendo la versión de resumen (digest). Con Majordomo, usted programa una lista separada para la versión resumen (digest). Usted también puede programar el tamaño del mensaje de resumen. Le recomendamos 40K o menor, porque algunos proveedores de servicio no permiten la entrada de mensajes de mayor tamaño. El contenido del mensaje en la versión regular y la del resumen es exactamente el mismo, lo único diferente es el tiempo utilizado para la entrega del mensaje, lo que tiene la desventaja de que todos los resúmenes de mensajes están contenidos en uno solo, dificultando así la clasificación y la respuesta a cada mensaje individual.

Acceso restringido: Cuando su lista de correo se programa como "restringida", cada suscriptor tiene que ser "aprobado" por el dueño de la lista, antes de poder formar parte de ella. En el Internet existe el problema generalizado de listas no restringidas que son "atacadas" (o "inundadas") por bromistas que envían mensajes irrelevantes o molestos. Como resultado, muchos proveedores de servicio ya no permiten la configuración de listas no restringidas. Incluso si el proveedor permite listas abiertas, le recomendamos que configure la suya como restringida, aunque eso signifique más trabajo para el dueño de la lista (que tiene que "aprobar" a cada persona suscrita). Así su lista estará protegida contra molestias externas.

Si su lista está programada para un grupo cerrado, usted sabrá de antemano quién debe tener acceso, y aprobará solamente a los suscriptores con acceso, ignorando a los demás. Por lo general, en un grupo público, es difícil conocer a todas las personas suscritas, y así su aprobación se convierte en una mera formalidad. La

ventaja de una lista restringida es que el dueño de la lista puede anular la suscripción de alguien que rehúsa someterse a las reglas fijadas por los miembros de la lista.

Lista moderada y lista no moderada: Una manera de administrar la actividad de su lista es la “aprobación” de cada mensaje antes de transmitirlo. Esto representa una gran cantidad de trabajo para el dueño de la lista, sobre todo si se trata de una lista activa. La aprobación se usa como forma de controlar los tipos de mensajes que pasan a la lista. Un ejemplo en que se usa la moderación es en una lista del tipo “boletín noticioso”, donde usted necesita asegurarse de que cada mensaje provenga de una fuente autorizada. En la medida en que su grupo tenga claro el propósito de la lista y el modo en que funciona, y si se trata de una lista que ya es “restringida” (consulte el punto anterior), le recomendamos que no la configure como moderada, sino como no moderada. Modere la lista sólo si encuentra necesario mantener un control estricto de lo que se envía.

Publicitada: Si la suya es una lista pública, usted puede configurarla para que aparezcan el nombre y una breve descripción en una “lista de listas” pública a la que cualquiera puede acceder en el Internet. Si la suya es una lista privada, y no desea el acceso abierto, no active la opción “publicitada”.

Su archivo “info”: Cada lista de correo cuenta con un archivo de “información”. Cada nuevo suscriptor recibe al suscribirse un mensaje con esta “información”. Este es un documento introductorio importante donde usted da a conocer a las personas suscritas un resumen del propósito de su lista, así como cualquier otra información pertinente, a saber, cómo funcionará su lista, instrucciones básicas para el uso de la lista, sus parámetros (por ejemplo, si la lista es moderada, las personas deben saberlo), cómo espera usted que el grupo trabaje colectivamente, cómo encontrar los archivos y cómo usarlos, etc. Usted puede hacer cambios a su archivo “Info” a medida que crece la lista. Le recomendamos que revise su archivo Info una vez al mes para ver si la información aún es vigente.

Recuerde que los participantes de la lista de correo ven los mensajes tal como son enviados. Las personas suscritas después de que la lista ha entrado en funcionamiento perderán los mensajes iniciales. Asegúrese que su archivo Info contiene todo lo que un recién llegado necesita saber para ponerse rápidamente al día. Además, si ha creado un archivo (como se muestra más abajo), señale la ubicación e indique la manera de utilizarlo para beneficio de las nuevas personas suscritas.

Sigue a continuación una muestra del archivo "Info":

(Nota: Las direcciones de esta muestra son ficticias.)

¡Bienvenidos a la lista de correo sobre el tema Género y desarrollo!

Para ponerse al día, consulte los archivos de esta lista, que están disponibles en:

<http://www.idrc.ca/archives/gender-dev/>

Si usted no tiene acceso al WWW puede enviar un mensaje sin llenar la línea Asunto (Subject) por correo electrónico a:

getweb@idrc.ca
con el siguiente texto :
get <http://www.idrc.ca/archives/genderdev/>

El propósito de este debate es compartir información y recursos entre las personas que trabajan sobre asuntos relativos al desarrollo y los géneros, especialmente aquellos relacionados con el desarrollo tecnológico.

¡Regístrese y cuéntenos acerca de usted, su trabajo, sus intereses y experiencias!

::: Para enviar mensajes

Para enviar un nuevo mensaje para el debate, diríjase a:

gender-dev@listproc.idrc.ca

Si está respondiendo a mensajes de otra(s) persona(s), por favor asegúrese de que los mensajes lleven el mismo encabezamiento de Asunto (Subject), de manera que la discusión no pierda su coherencia.

::: Colaboración eficaz

Para mantener productivo este espacio de trabajo, le pedimos que observe tres reglas:

1. los mensajes deben de ser pertinentes al género, al desarrollo y a la tecnología.
2. el trato debe ser de respeto mutuo.
3. si desea sostener una conversación con alguien en particular, o si un mensaje determinado le ofende, haga el favor de enviar un mensaje solamente a la persona involucrada.

::: Directivas de uso general

- o Por favor, preséntense al enviar su primer mensaje
- o Trate de mantener los mensajes concisos y breves, hasta un máximo de dos pantallas
- o Por favor, no repita el cuerpo del texto original en sus respuestas, salvo cuando sea absolutamente necesario. Los cargos por acceso y transferencia son especialmente altos en el hemisferio Sur.
- o Use un encabezamiento de Asunto (Subject) que describa el contenido de su mensaje para identificarlo. Así facilita la selección de los mensajes que las personas desean leer. Cuando usted responda a un mensaje deje intacto el encabezamiento de Asunto (Subject) del mensaje original siempre que no sea pertinente para el contenido de su mensaje.

::: Acceso "sólo texto"

Muchas de las personas que participan en esta discusión no tienen acceso completo al Internet. Para asegurar el acceso equitativo a la discusión e información, le pedimos que:

- o Si menciona recursos disponibles en el WWW, haga el favor de decirnos cómo los podemos recibir por correo electrónico, de manera que quienes carecen de acceso al WWW los puedan recibir.
- o Si el texto lleva acentos (por ej., en mensajes que no sean en inglés), haga el favor de suprimir los acentos, reemplazándolos por letras no acentuadas, por ej., espanol francais etc.

Si usted tiene preguntas, inquietudes o sugerencias sobre el funcionamiento de esta lista, haga el favor de dirigirlas a: sthomas@idrc.ca

Contraseña: Cada lista de correo se programa con una palabra clave que conocen solamente los dueños de lista, para asegurar que sean los únicos que puedan modificar los parámetros de la lista. Escoja una contraseña que combine letras mayúsculas con minúsculas y números. Por ejemplo, la contraseña de su lista podría ser: Dm7vYa.

Respuestas: Usted puede decidir que los mensajes se respondan directamente a la dirección de la lista o a la persona que envió el mensaje. Con mucha frecuencia las listas se programan para que las respuestas vayan directamente a la lista. Esto asegura la continuidad y transparencia de la discusión o el debate.

Cambios a los parámetros de la lista: Si está pensando hacer cambios a los parámetros de su lista, infórmelo a su grupo. Si por ejemplo cambia su lista de pública a privada, o de moderada a no moderada, usted

necesitará advertírsele previamente a las personas que utilizan su lista, y explicarles las razones del cambio de parámetros. Es importante que consulte al grupo antes de tomar este tipo de decisiones. A menudo, el grupo mismo impulsa estos cambios como respuesta a sucesos relacionados con la lista.

Mensajes iniciales

Al mismo tiempo que programa su lista, usted debe programar también sus mensajes iniciales para tenerlos listos al comenzar a usar su lista. Estos incluyen:

- ✓ Un mensaje para cada persona del grupo informándole cuándo la lista estará preparada y diciéndoles cómo suscribirse;
- ✓ Bienvenida: presentación de la lista y su propósito;
- ✓ Conexión: una invitación a todos los participantes para que se presenten;
- ✓ Manera de utilizar la lista: un mensaje inicial de instrucciones y normas de procedimiento;
- ✓ Inicio de discusión: mensajes que intentan iniciar la conversación entre los miembros del grupo y surgen de las necesidades de los miembros del mismo.

Otras medidas: Asegúrese de tener el archivo "Info" de su lista de correo completo e instalado. El ejemplo del archivo "Info" que se dio anteriormente contiene elementos que corresponden a los mensajes iniciales y que usted puede volver a utilizar y/o a modificar adaptándolo a sus necesidades.

¡Ahora todo está listo para hacer funcionar su lista de correo! Consulte la lista de control que se muestra más adelante para asegurarse de que todo esté en orden.

Creación de archivos

A fin de que las listas de correo sean un instrumento efectivo de colaboración para el grupo, lo mejor es crear un archivo de la discusión, para que el grupo tenga un registro accesible de los mensajes enviados. La mayoría de los software de listas vienen con una



función integrada para crear archivos, pero no siempre es fácil de utilizar. Por ejemplo, Majordomo mantiene archivos de "registro" mensual de los mensajes que las personas suscritas pueden recuperar mediante un pedido por correo electrónico al servidor de la lista. Si su lista es una lista activa, este registro puede ser enorme y difícil de clasificar. Consulte con su proveedor para saber qué herramientas de archivo están disponibles en las listas de correo. Algunas redes ofrecen herramientas de archivo de WWW, lo que significa que cada mensaje enviado a la lista se copia en un sitio del WWW para almacenarlo a largo plazo. Usted puede hacer que dicho sitio sea accesible únicamente para su grupo o para el público en general. A menudo se cobra por este servicio, pero vale la pena en términos de la utilidad que tiene a largo plazo para la colaboración en línea. Es importante que se asegure de que el proveedor del servicio haga coincidir la creación del archivo con el lanzamiento de su lista.

Todos los servidores ofrecen básicamente las mismas funciones. Hemos enumerado varios de ellos porque los servidores de correo del Web (Webmail) ofrecen un servicio gratuito al público. Algunos servidores pueden aparecer o desaparecer dependiendo de la demanda, de manera que quizás tenga que probar varios antes de encontrar uno que funcione bien. Lo mejor es escoger el servidor más cercano a su lugar de residencia para reducir la congestión de datos en el Internet.

Servidores del Web al correo electrónico (Web to email)

Aunque trabaje en conjunto en el correo electrónico, usted encontrará que le puede dar muchos usos a los sitios WWW -especialmente para archivos de su lista y para referencias de información importante para su grupo. ¿Qué hace usted si las personas de su grupo no tienen acceso al WWW? Un método alternativo es usar el correo electrónico para recuperar la información del sitio WWW empleando una herramienta en línea llamada servidor del correo Web (Webmail server). Al enviar un mensaje de correo electrónico a las direcciones mencionadas más adelante, usted puede recuperar documentos de casi cualquier sitio WWW. Para mayor información sobre estos servidores, visite el sitio <http://www.bellanet.org/email.html> o para recibir una copia de una excelente guía sobre Webmail server, envíe un mensaje electrónico a:

mail-server@ratfm.mit.edu

Ponga sólo lo siguiente en el CUERPO de su mensaje:

send usenet/news.answers/internet-services/access-via-email

La siguiente es una lista actualizada (junio de 1997) de los servidores Webmail y de enlaces a documentos sobre cómo usar estos servidores para tener acceso a información.

Webmail Servers

(se puede usar cualquiera)

Envíe correo
electrónico a:

En el cuerpo del
mensaje escriba SÓLO
lo siguiente:

getweb@unganisha.idrc.ca
getweb@info.lanix.utexas.edu
getweb@usa.healthnet.org
agora@dna.affrc.go.jp
agora@www.eng.dmu.ac.uk
agora@kamakura.mss.co.jp
agora@mx.nsu.nsk.su
w3mail@gmd.de
webmail@www.ucc.ie
web-mail@ebay.com

GET http://...(después el URL)
GET http://...(después el URL)
GET http://...(después el URL)
send http://...(después el URL)
send http://...(después el URL)
send http://...(después el URL)
send http://...(después el URL)
send http://...(después el URL)
GET http://...(después el URL)
GET http://...(después el URL)
http://...(después el URL)

LISTA DE CONTROL

Use esta lista de control como referencia al prepararse a poner en funcionamiento su lista de correo. Esta lista le sirve de ayuda memoria para reunir todo lo necesario de principio a fin.

Consulta rápida para la lista de correos

1. Póngase en contacto con las personas que a usted le gustaría reunir en línea (por correo electrónico si es posible o si no por teléfono) para ver si les interesa trabajar en grupo usando la lista de correo, y para saber lo que necesitan para poder hacerlo. Identifique además a las personas que le ayudarán en la planificación. (Consulte: *Planificación de su lista*)
2. Cuando haya hecho parte de la planificación de la lista, haga la primera verificación (por correo electrónico si es posible o por teléfono) con las personas que participarán en la lista, para entregarles información y comunicarles el propósito de la lista y la fecha de puesta en funcionamiento. Pregúnteles si tienen todo lo necesario. Pídale una respuesta a cada persona a la que haya enviado un mensaje por correo electrónico, para asegurarse de que estén recibiendo sus mensajes. (Consulte: *Planificación de su lista*)
3. Si hay personas que a usted le gustaría que participaran y que todavía no tienen cuentas de correo electrónico ni/o el equipo necesario, vea lo que puede hacer para ayudarles a comenzar. Puede encontrar personal de apoyo local que ofrezca programación y capacitación en el terreno
4. Después de determinar con su grupo el modo cómo funcionará la lista, póngase en contacto con el

proveedor de servicio de Internet para configurarla.
(Consulte: *Configuración de la lista*.)

5. Tenga preparado el mensaje inicial de su lista, y prepare e instale el archivo "Info" de su lista de correo. (Consulte: *Configuración de la lista*.)
6. Pruebe su lista (y la función Crear archivos si la ha programado) para ver si funcionan bien, antes de anunciar que la lista está abierta. Para hacerlo, suscríbase usted mismo(a) y luego envíe mensajes de prueba para ver qué sucede. Es mejor arreglar los problemas técnicos *antes* de que puedan afectar a todo el grupo.
7. Ponga la lista en funcionamiento. Envíe instrucciones para la suscripción a todos los participantes. Recuérdeles la conveniencia de suscribirse inmediatamente para no perder ninguno de los mensajes iniciales. (Usted misma(o) puede suscribir a otras personas del grupo, siempre que le hayan dado la autorización para hacerlo.)
8. Envíe los temas iniciales (consulte el número 5 arriba), e invite a las personas a responder.
9. Acostúmbrese a revisar diariamente la lista para ver lo que está pasando (facilitación en línea). Dé la bienvenida a los nuevos participantes a medida que se vayan presentando.
10. Efectúe el seguimiento de las personas que no se han suscrito y/o no se han contactado, para ver si necesitan ayuda.
11. Si su lista acoge al público en general, publicite su área de discusión en otros espacios en línea afines. Asegúrese de incluir en estos mensajes las instrucciones de acceso.

No hay un orden fijo para seguir estos pasos. El ritmo que seguirá cada grupo varía según el número de participantes y el grado de voluntad para usar la lista de correo. También pueden haber retrasos imprevistos de parte del proveedor de servicio de Internet. Lo más importante es que usted se dé el tiempo suficiente para llevar a cabo cada paso.

This page intentionally left blank

Parte II

TRABAJO CONJUNTO

This page intentionally left blank

FACILITACIÓN EN LÍNEA

¿Qué es la facilitación en línea?

La facilitación en línea significa prestar atención al proceso de interacción social de las personas con quienes usted está trabajando electrónicamente, para que el grupo pueda alcanzar sus metas. El facilitador es la persona o equipo que otorga liderazgo al grupo para que funcione y se mantenga funcionando. Al igual que la facilitación convencional en persona, la facilitación en línea puede involucrar:

- ayudar a que su grupo formule sus objetivos
- crear un foro de discusión
- posibilitar una participación amplia
- promover debates constructivos
- llevar las ideas comunes a la práctica en la medida de lo posible
- si no es posible, tomar en cuenta las diferencias de opinión sin debilitar el grupo
- trabajar a través de actividades específicas (por ej., reuniones, elaboración de documentos, intercambio de información, etc.)
- muchas otras responsabilidades en las cuales tendrá que hacer uso de sus capacidades de trato con las personas, de dinámica de grupo, y de movilización

Un facilitador en línea debe manejar la dimensión adicional que constituyen las características específicas de las listas de correo, siendo las más importantes:

Transparencia: Desde el momento en que se comienza a utilizar, su lista de correo es un registro escrito del funcionamiento de su grupo, sus logros, su proceso de toma de decisiones y su asignación de tareas específicas.

Asincronía: Los miembros del grupo estarán en línea en lugares diferentes y a distintas horas. Es necesario hacer que sepan a qué atenerse respecto al ritmo de la comunicación y la interacción.

Comunicaciones “sólo texto”: El trabajo conjunto usando sólo texto escrito necesita que se preste especial atención a cada una de las contribuciones enviadas, y que se interpreten con cuidado y sin prisa.

Cuando las listas de correo hicieron su primera aparición, la función del facilitador se limitaba a asumir la responsabilidad técnica del funcionamiento ordenado de la lista, por ejemplo vigilar los errores de los mensajes y manejarlos, asegurarse de que las personas tuvieran acceso al área de discusión, etc. Más recientemente, la función principal de un facilitador en línea ha pasado a ser la de entender cómo las personas se relacionan entre ellas y trabajan juntas en un espacio de trabajo electrónico.

Funciones de la facilitación

Los buenos facilitadores en línea entienden las características únicas de los espacios de trabajo en línea, y el modo de aplicarlas a las necesidades específicas de colaboración del grupo. El facilitador en línea debe ser, en primer lugar, una persona sociable. El conocimiento técnico no es obligatorio, e incluso a veces se convierte en un obstáculo si no se lo aplica adecuada y moderadamente. Por lo general, el facilitador lleva a cabo lo siguiente:

- alentar y guiar discretamente la discusión
- asegurarse que todos se conozcan entre sí
- proponer ideas o comenzar nuevos temas de discusión
- ayudar a los participantes a “escuchar” los mensajes de los demás
- resumir los distintos elementos no concretizados de la discusión
- explicar periódicamente los propósitos de la lista

- localizar a las personas que parecieran no estar integradas a la discusión
- estar disponible para responder a las preguntas de los participantes
- mantener la orientación de la discusión en situaciones en que el grupo está centrado en un tema, por ejemplo, en una reunión en línea;
- mantener la compostura en línea, respecto al formato, maneras de citar, etiqueta, etc. y señalar discretamente sus errores a los demás;
- hacer circular periódicamente las normas de procedimiento del grupo para recordarle a los miembros antiguos y a los recién llegados la manera de trabajar juntos;
- ayudar a los nuevos usuarios en su transición del correo electrónico privado e individual a la participación en la lista de correo ;
- manejar los permisos de acceso a la lista;
- hacer de mediador en caso de conflicto.

El manejo de la discusión y el intercambio de información en una lista de correo es muy diferente al que se hace durante una reunión convencional en persona. Usted no cuenta con las mismas herramientas, por ejemplo una agenda con un número determinado de puntos concretos o un control del tiempo. El grado de control que usted ejerce en línea depende de los objetivos que se ha propuesto alcanzar. Si está usando su lista para celebrar reuniones en línea tendrá más trabajo que con una lista de propósito general, de intercambio de información y colaboración, donde el tiempo no es un factor tan importante. Su más alta prioridad debe ser la de ayudar a que la gente alcance en línea un nivel en el que se sientan cómodos, lo que puede significar renunciar al apego estricto a las reglas sobre cómo, cuándo y qué se envía. Lo menos que usted desea es intimidar a los nuevos participantes diciéndoles que sus envíos no están correctos.

Facilitación Compartida

Como usted puede ver, la facilitación de su lista comprende diversas tareas. Según sea el tamaño y el grado de actividad de su lista, es una buena idea que identifique a las personas dispuestas a compartir el trabajo con usted. Es importante que pueda contar con alguien que supervise la lista y motive al grupo cuando usted no esté disponible. Si su lista es medianamente activa, puede repartir las tareas entre diferentes personas: alguien se puede concentrar en desarrollar el contenido de los temas, otra persona se puede centrar preferentemente en la dinámica del grupo, etc. Compartir la facilitación es parecido a compartir la dirección en cualquier clase de grupo. Las personas que comparten esta responsabilidad necesitan mantenerse en contacto regular, y tener clara tanto la división del trabajo como las funciones que pueden asumir más eficazmente. Si usted no está de acuerdo con el co-facilitador sobre el manejo de una situación determinada, resuelva sus diferencias privadamente.

Riesgos profesionales

La facilitación está surgiendo como un nuevo “trabajo” en línea. Ésta es un área en que se pueden probar nuevas maneras de hacer las cosas, pero que trae consigo algunos efectos negativos que le conviene tomar en cuenta, como por ejemplo el sentirse expuesto o expuesta, la sensación de aislamiento y falta de apoyo. El trabajo en línea es muy abierto y, por lo tanto, usted puede ser vulnerable a la crítica de una manera muy poco habitual en otros ambientes laborales. No es fácil acostumbrarse a que su trabajo esté sujeto al escrutinio público. Si usted está recién empezando a desempeñarse como facilitador/a, es bueno que sepa desde ya que va a necesitar apoyo.

Usted puede buscar el apoyo de otros facilitadores de lista y de sus colegas, para asegurarse de tener un lugar donde poder comentar lo que está pasando (o no está pasando) en su lista. Si se acostumbra a hacer preguntas, evitará frustraciones. Contar con una facilitación conjunta es muy útil para manejar esta situación. Una

manera muy eficaz para combatir la sensación de soledad es juntar a un facilitador nuevo con un asesor que esté permanentemente atento a la lista, pero que sólo ocasionalmente envíe mensajes. Encontrar asesoría es más fácil de lo que usted se imagina. Cuando esté en línea, busque un grupo del que tenga un buen concepto y pregúntele a ellos cómo manejan esta situación. Si el facilitador que ese grupo tiene está muy ocupado, probablemente conocerán otros a quienes recomendar. Ocasionalmente, un proveedor de servicios de Internet contará con una guía de dueños de lista, lo que puede ser un buen medio para compartir asuntos relacionados con la facilitación de listas y si no la tuviera usted puede sugerirle la idea.

Mantenimiento de una lista

El facilitador tiene diversas tareas que cumplir, y la mayoría de ellas se pueden realizar en unos quince minutos al día. El tiempo que ocupa depende de las otras funciones que tiene que desempeñar en el grupo que está facilitando. Si además usted está coordinando el proyecto o preside las reuniones, por ejemplo, va a ocupar más tiempo en la lista porque allí efectúa una gran cantidad de trabajo.

Hay cosas que el facilitador tiene que verificar cada día y otras que solamente requieren su atención cuando sea necesario. A continuación siguen algunas directrices para programar su rutina de facilitación.

Tareas cotidianas de el/la facilitador(a)

Es primordial que usted se ocupe todos los días de su lista. Esto le permitirá no solamente mantener funcionando armónicamente la lista, sino que hará que el grupo esté siempre consciente de su presencia y contribuirá a que los participantes no se sientan cohibidos al expresarse.

Incluya en su revisión diaria:

- ✓ los recién llegados: darles la bienvenida



- ✓ los pedidos de ayuda o de información: si otros no han respondido, vea si hay algo que usted pueda hacer, y envíe una nota informándoles a todos sobre lo que está haciendo al respecto
- ✓ mensajes a cuya elaboración usted puede contribuir para que la gente responda

Ocúpese de la correspondencia problemática

- ✓ mensajes incomprensibles: el mensaje que parece estar en lenguaje de máquinas o que es completamente indescifrable (por ejemplo archivos adjuntos), se debe reconocer como tal. Hay que contactar a la persona que lo envió para comunicarle el problema y ayudarla a que vuelva a enviar el mensaje
- ✓ conflicto declarado o en gestación
- ✓ material protegido por copyright: no debe enviarse sin permiso del autor

Para mantener la pertinencia y el interés de su lista, usted debe:

- ✓ buscar constantemente información y recursos para compartirlos con el grupo
- ✓ ser el vehículo entre su lista de correo y los otros lugares fuera de línea en los cuales trabaja su grupo.

Por supuesto, usted no es sólo el facilitador sino que también un participante en el espacio de trabajo, de manera que debe darse el tiempo necesario para agregar sus comentarios e iniciar nuevos temas de discusión.

Tareas cotidianas del dueño de la lista

Si usted es también el dueño de la lista, tendrá que supervisar diariamente mensajes. Los tipos de mensajes y respuestas a los mismos dependen del software de lista de correo que usted esté usando. He aquí algunos ejemplos:

Mensajes de suscripción/anulación de suscripción: Si su lista es "restringida" o "cerrada", necesitará aprobar a cada suscriptor. Cuando comience a utilizar su lista, lo más probable es que tenga muchos mensajes de este

tipo, de manera que es una buena idea que examine la lista varias veces al día para procesarlos. Cuando las personas retiran ellas mismas su suscripción a la lista, puede que le envíen un mensaje de confirmación.

Mensajes devueltos: A veces la correspondencia no llega a la lista, siendo interceptada por el software de la lista de correo y devuelta al dueño de la lista, por alguna de las siguientes razones:

- ✓ el autor del mensaje incluyó una palabra “disparador” que el software de la lista de correo piensa que debería manejar el dueño de la lista y no todos los miembros (como por ej., “suscripción”, “suscribirse”, “ayuda”, etc.)
- ✓ alguien cuyo acceso a la lista no ha sido aprobado trata de enviar un mensaje

El dueño de la lista debe mantener a su alcance una copia de los mensajes de error para saber su significado y para procesarlos. Generalmente, se espera que los

Preste atención a los mensajes de vacaciones

Algunas personas de su lista pueden programar un mensaje automático de vacaciones que responda en su ausencia. Según como estén configurados, esto puede causar confusión en su lista. Usted deberá advertirle a las personas que retiren su suscripción o pospongan la recepción de mensajes si se van a ausentar por mucho tiempo. Frecuentemente, las personas se olvidan de hacerlo, de modo que, por seguridad, usted debe pedirles que al configurar su mensaje de vacaciones:

- ✓ se aseguren que el software NO cite el mensaje entrante original en la respuesta de vacaciones (si lo hace, el mismo mensaje se repite docenas, e incluso cientos de veces, para todos los suscritos a la lista).
- ✓ el programa para las vacaciones se debe configurar para “responder al remitente”, en lugar de “responder a todos”. Esto impide que el mensaje de vacaciones sea recibido por todos los suscritos la lista.
- ✓ En caso de que haya problemas con el mensaje de vacaciones, puede anular la suscripción de la lista. Si fuera posible, déjeles un mensaje telefónico con estas instrucciones.

dueños de lista manejen los mensajes de error dentro de 24 horas de haberlos recibido.

Tareas semanales

Si no sucede espontáneamente dentro del grupo — y puede no suceder durante las primeras semanas — asegúrese de que haya un envío nuevo de correspondencia al menos una vez por semana, para que la gente no deje de revisar la lista.

Tareas periódicas

La periodicidad de estas tareas depende del volumen de actividad de su lista. Si se trata de una lista muy activa, puede que tenga que efectuar estas tareas cada mes, o incluso con más frecuencia. Para obtener más información sobre trabajo permanente de facilitación, consulte “Importancia de mantener la lista activa”.

Búsqueda de participantes perdidos

Hay personas que simplemente desaparecen de la lista, ya sea por mal funcionamiento del computador, por enfermedad o vacaciones. También puede que no se sientan comprometidas con el trabajo del grupo, o hayan perdido el interés por otras razones. Usted debe ver si hay algo que usted o el grupo puedan hacer. Cuando usted sabe que algún miembro del grupo va a estar ausente por algún un tiempo, envíe una nota a la lista para que todos lo sepan.

Actualización del archivo “Info”

Mientras su grupo define la lista y las características del trabajo conjunto, usted debe revisar su archivo “Info” e irlo actualizando de acuerdo a las nuevas circunstancias. El archivo “info” se puede modificar con la frecuencia que se desee. Incluso si no hay necesidad de cambiarlo es bueno hacerlo circular de vez en cuando para recordarle a todos el propósito de la lista y las formas aceptadas de colaboración.

El nerviosismo del comienzo

Las primeras semanas de una nueva lista pueden ser tensas. Si el silencio es total, envíe regularmente (cada dos o tres días) un mensaje que incite el debate. Por ejemplo, envíe su propia presentación y pídale a los demás que hagan lo mismo. Luego puede dar continuidad a la correspondencia enviando algunas de sus ideas iniciales acerca de lo que el grupo puede lograr en el espacio de trabajo, pidiéndoles que le envíen sus opiniones. Si usted tiene en mente un grupo específico de personas y no todas responden, no vacile en contactarlas directamente para ver si necesitan ayuda para comenzar. Durante las primeras semanas usted verá el fruto de su trabajo previo al lanzamiento de la lista, especialmente si ha considerado algunas estrategias para el uso eficaz de su espacio de trabajo en línea. Usted se sentirá recompensado al notar que los miembros de su grupo comienzan rápidamente a participar.



DIRECTIVAS PARA EL TRABAJO CONJUNTO

Su primer trabajo como facilitador(a) es crear un ambiente de trabajo en línea donde el grupo trabaje contento y de manera productiva. He aquí algunas estrategias para hacer de su lista un lugar amistoso:

Enfatice los buenos modales

Lo primero y más importante es que haya un trato respetuoso entre los miembros del grupo. Las personas tienden a escribir rápidamente los mensajes en línea, lo que a veces acarrea malas interpretaciones y una comunicación deficiente. Dígales que en la correspondencia es importante mantener la cortesía y el esmero en la expresión. Asimismo, los miembros deben evitar llegar a conclusiones negativas cuando lean los mensajes. Es útil que el facilitador o el grupo clarifiquen las preguntas para solucionar cualquier confusión que se pudiera producir. Con el tiempo, su grupo sabrá cómo se comunica cada persona y aprenderá a trabajar en conjunto.

Cree un medio ambiente seguro

Las personas necesitan sentirse cómodas para expresarse en línea ante un grupo. El sentido de seguridad en línea de una persona proviene de conocer el funcionamiento de la lista, lo que se espera de ella en tanto miembro de esa lista, y la manera en que debe tratar a los demás. Hay dos maneras de alcanzar este objetivo: establecer las normas de procedimiento con el grupo e intervenir si las personas no acatan las normas establecidas. Un participante se sentirá seguro si sabe que puede enviar su mensaje sin temor a represalias, y si sabe que puede contar con alguien (el facilitador) a

quien hacer partícipe de sus problemas e inquietudes llegado el caso.

Utilice las normas de procedimiento

Con el tiempo, cada lista de correo adquiere una personalidad propia basada en las personas que trabajan en ella. Para comenzar, usted debe elaborar con su grupo algunas directrices básicas sobre de colaboración conjunta y darlas a conocer a todos los miembros. A continuación ofrecemos algunas de las consideraciones a tomar en cuenta:

- ✓ **Propósito de la lista:** Describa someramente por qué se creó la lista y los temas a tratar
- ✓ **Expectativas de los participantes:** Pídale a los recién llegados que se incorporen. Comuníqueles lo que el grupo espera de ellos en términos de actividad regular y contribución
- ✓ **Colaboración:** Defina el código de conducta del grupo y la manera de manejar conflictos
- ✓ **Recursos de ayuda:** Provea la información para contactar al facilitador, de manera que los participantes tengan a quién acudir en caso de problema

Si desea otras sugerencias, consulte la muestra del archivo "Info" en la sección *Configuración de su lista*.

Trabaje para conseguir un diálogo constructivo

Para muchas personas, la correspondencia electrónica es una forma nueva de comunicación y necesitarán tiempo para refinar su capacidad de entablar un diálogo constructivo. Si se pierden de vista los objetivos del grupo enviando y contestando correspondencia apresuradamente y sin cuidado, sin considerar el trabajo del grupo de manera holística, puede haber problemas tergiversación de ideas y otros conflictos. En tanto facilitador(a), su tarea es ayudar a que las personas entablen una comunicación real y no un monólogo.

Lea entre líneas

Puede que le tome algún tiempo percibir quienes son las diferentes personas que forman parte de su lista y cómo se sienten, especialmente si usted no tiene la oportunidad de conocerlos y hablar con ellos en persona. Es difícil conocer los pensamientos y sentimientos humanos a partir de un texto transmitido en línea. Cuando se enfrente a una correspondencia que parece conflictiva, no trate de hacer asunciones sobre lo que el remitente quiso decir. Lo mejor en caso de dudas es preguntar directamente. Si usted sabe que otros miembros del grupo también tienen dificultades para interpretar un determinado texto, pida abiertamente clarificación en la lista, o use el correo electrónico privado para formular estas preguntas y hacer que el remitente mismo (autor/a del mensaje) haga la aclaración necesaria.

Ayude a quienes no son buenos para comunicarse en línea

En cualquier lista de correo, usted se encontrará con una amplia variedad de comunicadores. Algunas personas se comunican por escrito tal como hablan, utilizando puntuación y caras “sonrientes” para expresar emociones o sentimientos. (Sonrientes son caras felices de sólo-texto :-) vistas de lado). Otras personas se comunican de manera muy formal en línea. La mayoría se sitúa entre ambos extremos. La comunicación en línea eficaz es usualmente corta y concreta, trata el tema directamente basándose en información conocida y usa un lenguaje y tono respetuosos. Usted también debe indicarle al grupo qué tipo de información se espera obtener como respuesta. Para ayudar a quienes no se comuniquen muy bien en línea, usted puede usar sus propios mensajes como modelo para la manera en que su grupo debe enviar temas y respuestas.

Incentive a las personas para que intercambien correspondencia con usted, como una forma de adquirir confianza. Muchas personas se sienten mejor al usar correo electrónico privado que cuando envían mensajes a una lista de correo, especialmente si la colaboración en línea es algo nuevo para ellas. Otra estrategia es hacer

que una persona le envíe la correspondencia primero a usted para identificar posibles aspectos problemáticos y enviarla al grupo solamente después de que el remitente haya hecho los cambios pertinentes. También puede usar las *Directrices para correspondencia* de la sección Recursos para ayudar a su grupo a comunicarse de manera eficaz.

Interprete el silencio

Una de las primeras cosas que las personas dan a conocer al comenzar a usar la lista es la frustración de que nadie responda sus mensajes. La gente prefiere a veces no responder si creen que no tienen nada importante que decir. Una persona que está de acuerdo con la idea principal de un mensaje, puede pensar que es una pérdida de tiempo enviar una respuesta que diga sólo "¡Buena idea!" y prefiere esperar hasta tener nuevos puntos de vista o información que ofrecer. Otras veces las personas guardan silencio porque no están seguras de lo que significa el mensaje y piensan que si preguntan pueden parecer ignorantes. También puede ser que la persona que envía el mensaje no haya dejado en claro el tipo de respuesta que espera. Como facilitador(a), usted puede interpretar a su manera la falta de respuesta de las personas o seguir enviado mensajes para mantener la correspondencia. En algunos casos, los grupos establecen la práctica de que el silencio a una sugerencia significa aceptación.

Integre nuevos miembros

Como sucede en todo grupo, algunas personas se conocerán entre sí mejor que otras y unas se sentirán más en confianza que otras para entrar de lleno en la discusión. Cuando entran nuevas personas a una lista que ha estado funcionando por algún tiempo, el papel del facilitador es parecido al del anfitrión de una reunión. Debe alentar a cada nuevo miembro a presentarse y a describir su interés en participar en el trabajo en curso. Revise los mensajes provenientes de estos nuevos participantes para ver si necesitan ayuda en lo relativo a la etiqueta de la correspondencia en línea, o para darles confianza y hacerlos sentir que forman parte integral

del grupo. Por medio del correo electrónico privado usted puede asegurarse de que están familiarizados con lo que está pasando, que saben lo que se espera de ellos y cómo manejar la correspondencia.

Ayude a enviar mensajes

Los recién llegados a una lista de correo pueden no estar familiarizados con la convención de enviar mensajes claros y simples de "sólo texto". A menos que su lista indique específicamente que se pueden enviar documentos anexos al mensaje, adviértale a su grupo que no los envíen. Si se han enviado a la lista algunos mensajes problemáticos puede ser necesario hablar en privado, según el caso. Si el problema del mensaje es un documento anexo, trate de obtener una versión en texto del mensaje que todos puedan usar. Una de las cosas positivas de los documentos anexos es que, por lo general, son demasiado largos y por esa razón se devuelven al dueño de la lista sin siquiera pasar por los miembros del grupo. Si alguien envía correspondencia con un formato inadecuado, usted puede enviarle a la persona un mensaje privado explicándole los problemas que se crean y cómo usar tipos comunes de letras (Courier 10, por ejemplo) y márgenes amplios para poder leer fácilmente los mensajes.

Actúe de mediador(a) en los conflictos en línea

Al usar y hacer cumplir las reglas de su grupo sobre colaboración y correspondencia, usted está imponiendo un tono respetuoso a su lista que se notará a largo plazo. Si embargo, debe estar preparada(o) para las disputas ocasionales que surjan entre los participantes. El manejo cuidadoso de estas situaciones es algo que usted aprenderá a medida que pasa el tiempo. Si usted detecta ataques en línea o reacciones de mal humor, comuníquese primero por correo electrónico privado con las personas involucradas, a menos que las cosas hayan llegado al punto en que haya que preocuparse por todo el grupo. Lo más importante es proceder con calma. Mantenga sus mensajes cortos, directos y use un tono tranquilo. Como facilitador(a), su función es velar por la conducta en el espacio de trabajo y no tomar

partido en el tema que ha causado el problema. Evite las respuestas largas o defensivas. Estas situaciones son raras y suceden con más frecuencia en grandes espacios públicos que en espacios pequeños privados o semi privados.

MEDIOS PARA MANTENER LA LISTA ACTIVA

A menudo las listas de correo empiezan con una actividad frenética que se calma con el tiempo. Cada grupo establece su propio ritmo de trabajo conjunto en línea. Siguen a continuación algunas formas de mantener interesante su lista después de que haya disminuido el entusiasmo inicial:

Intercambie información y recursos

Incentive a los participantes a aportar recursos externos de información a la lista. Aunque la lista sea el punto de convergencia al cual acceden todos los miembros de su grupo, cada uno de ellos también aporta sus propios intereses y conocimientos. Al alentar a cada miembro para que informe sobre los recursos pertinentes que encuentre en línea o fuera de línea, usted mantiene la lista en constante renovación, con recursos que las personas pueden utilizar en su trabajo conjunto.

Medios para mantener el interés del grupo

Mantenga la participación activa enviando nuevos temas e incluyendo sugerencias sobre cómo responder. Una forma de incitar a responder es enviar mensajes con un plazo límite para hacer llegar la respuesta. Otra forma es finalizar la correspondencia con una pregunta y con instrucciones precisas para responderla. También puede recurrir al correo electrónico privado para reforzar el uso de la lista. Fíjese en quiénes responden a los mensajes y quienes no. Un mensaje rápido de correo electrónico a los que responden es un incentivo para mantener el interés. También puede enviar correo electrónico a quienes no estén enviando mensajes, para preguntarles por qué razón no lo están haciendo.

Promueva nuevos debates

Así como eligió temas interesantes al iniciar el funcionamiento de su espacio de trabajo, también puede usarlos para mantener despierto el interés. Por ejemplo:

- envíe asuntos relevantes a la lista, con su propio análisis e incluya preguntas específicas, o bien
- inicie un tema solicitando ideas a todos, como por ejemplo que le comuniquen los recursos que encuentran útiles.

Resuma y sintetice la correspondencia

Un buen facilitador llevará a cabo en línea lo que normalmente haría en una reunión o taller de trabajo: resumir y sintetizar lo que se ha dicho para no perder el hilo del debate y mantener el interés. Una buena forma de mantener la participación es recapitular lo hecho hasta el momento actual y luego enviar preguntas que inciten respuestas propicias para llevar el debate a la etapa siguiente.

Una excelente manera de hacer participar a los recién llegados, así como de inyectar entusiasmo nuevo en los antiguos, es producir resúmenes con regularidad. Se trata de síntesis que describan lo que ha ocurrido en la lista en un período de tiempo, el contexto y los antecedentes (por qué la lista existe), puntos destacados de la discusión, decisiones tomadas, preguntas que aún necesitan respuesta, acciones que se deberán efectuar, próximos pasos, recursos identificados, verificación de la distribución de tareas, etc. También pueden contener información recordatoria para todos, como la manera de tener acceso a mensajes antiguos, cuál es el objeto de la lista, etc. Haga circular parte de estos resúmenes o todos ellos en otros espacios en línea para mantenerlos al día sobre lo que está haciendo su grupo, especialmente si su grupo comparte otros espacios de trabajo con grupos diferentes de participantes.

¿Necesita una nueva lista?

¿Cómo sabrá cuando necesite programar una nueva lista? Usted notará que la gente se queja de la cantidad

excesiva de mensajes, los cuales, aunque parezcan salirse del tema de discusión, son importantes para algunos miembros de su grupo. O bien, usted puede darse cuenta de que hay ciertos asuntos a los que solamente algunos miembros de su grupo necesitan tener acceso. También puede darse el caso de que haya distintos intereses según la ubicación geográfica de los integrantes y quizás sería útil tener otra lista separada para las personas de una misma región. Algunas veces, los grupos desean un espacio que sirva como biblioteca para la documentación, separado de cualquier discusión o debate. En todos los casos anteriores se puede agregar rápidamente una nueva lista.

Algunas de sus listas pueden durar activas más que otras, dependiendo de su propósito. Por ejemplo, una lista para planificar un evento tendrá un tiempo fijo de existencia. Es bueno mantener a mano archivos de listas latentes (si no le cuesta mucho dinero), ya que brindan un registro útil del trabajo de su grupo y una referencia para los recién llegados. Revise los archivos de listas antiguas antes de eliminarlas para ver qué partes puede rescatar e incorporar a su lista activa como referencia.

Si su grupo está usando más de una lista, establezca mecanismos para compartir información entre ellas; de esa manera, las personas pueden mantener control sobre lo que está pasando sin tener que participar activamente en varias listas. Por ejemplo, puede haber una persona en cada lista encargada de enviar periódicamente resúmenes a las otras listas.

GUÍA PARA ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Una lista de correo se presta para diversos usos, a saber:

- ✓ compartir información acerca de eventos
- ✓ formular preguntas y recibir opiniones de los demás acerca de su trabajo
- ✓ enviar informes y actualizaciones sobre programas y actividades
- ✓ intercambiar boletines y otros recursos que se puedan prestar y aprovechar
- ✓ dar a conocer a los demás los recursos pertinentes en línea o fuera de línea
- ✓ planificar la logística y el contenido de reuniones y otras actividades
- ✓ dar a conocer los resultados de las reuniones
- ✓ desarrollar campañas de recolección de fondos y/o de promoción
- ✓ elaborar documentos de “posición”
- ✓ conocer nuevos colegas.

Muchas personas están comenzando a darse cuenta de que las listas de correo se pueden utilizar creativamente para el complejo y sostenido trabajo interactivo de un grupo. La facilitación es fundamental en estas aplicaciones. Sigue a continuación un desglose por pasos para la ejecución en línea de actividades de grupo específicas:

- producción conjunta de documentos
- reuniones en línea

- planificación de una conferencia convencional
- difusión de material de investigación

Producción conjunta de documentos

Usted puede usar su lista de correo para producir documentos en conjunto: declaraciones de políticas, documentos de posición, propuestas de financiamiento, informes, comunicados de prensa, presentaciones para publicaciones o conferencias, boletines, material de promoción, etc. Los pasos claves son: hacer un esquema del trabajo, delegar responsabilidades para cada parte del mismo, controlar el avance, y reunir todos los aspectos en una síntesis final. Para poder participar eficazmente, usted y el grupo deben tener claro lo que esperan lograr en el proceso. También necesitará que el grupo se comprometa a manifestar sus reacciones en forma de comentarios oportunos. Su papel como facilitador(a) es hacer que todos trabajen juntos y mantener el avance del proceso. Esta es la manera de hacerlo:

1. Presente el proyecto y sus detalles

Presente el alcance del proyecto a escribir y todos sus detalles pertinentes: contexto, plazos, público destinatario, metas, tamaño, etc.

2. Celebre una sesión de aporte de ideas para el contenido e identificación de los recursos existentes

Pida sugerencias de ideas para el contenido del documento e información sobre el trabajo existente relacionado con el tema y que se pueda aprovechar. Las respuestas le irán dando una idea del interés que demuestran los participantes en ciertas partes del trabajo. Además es probable que las personas comiencen a debatir las prioridades de lo que piensan que debería incluirse y lo que no consideran necesario.

3. Redacte un borrador y pida la opinión del grupo

Designe a alguien que tome nota de los resultados del paso 2 y elabore un documento preliminar, indicando un plazo límite para recibir opiniones y sugerencias.

4. Dé a conocer la versión final

Las reacciones resultantes del paso 3 se deben incorporar en una versión final, la que se vuelve a enviar al grupo.

5. Delege secciones del trabajo

Solicite colaboración para hacer las diferentes secciones del documento. Qué personas y cuántas participarán dependerá del trabajo específico, de las cargas de trabajo que tenga la gente en ese momento y de los hábitos de trabajo del grupo. En algunos casos tiene sentido que una sola persona haga la parte principal, haciendo circular secciones en el grupo para obtener su opinión. En otros casos será más eficaz que cada persona se encargue de una sección, dejándole a una sola la responsabilidad de integrar el documento completo. El uso de la lista para elaborar el documento hace que incluso las personas que no puedan participar directamente en el trabajo puedan seguir el desarrollo del documento a medida que se envían los borradores.

6. Envíe secciones del borrador para que sean comentadas

Al terminar cada sección del documento se la debe enviar al grupo pidiendo comentarios al respecto. El remitente debe dejar en claro el tipo de opinión que necesita (por ej., contenido, exactitud técnica, estilo, etc.) y para cuándo la necesita.

7. Arme el documento completo

Cuando todas las secciones han sido enviadas y verificadas por el grupo, arme el documento completo (cortando y pegando las partes) usando cualquier programa de procesamiento de texto y haga la revisión final. El primer borrador completo del documento se

debe enviar al grupo pidiendo que envíen comentarios si los hubiera.

8. Haga la redacción, revisión, y correcciones finales

Los pasos 6 y 7 se pueden repetir varias veces hasta que el documento esté listo para la revisión final.

9. Diseño final y formato del documento

Una vez armado el texto final se lo debe formatear. Aunque usted necesite una versión "sólo texto" del documento, se lo debe diseñar cuidadosamente para que se lea fácilmente en línea. Si usted está haciendo un diseño más complejo que no involucre sólo texto, asegúrese de dejar una versión de sólo texto del documento final para referencia rápida en línea.

10. Envíe la versión final

Para referencia futura del grupo, el documento final debe enviarse a la lista usando una sola línea de Asunto (Subject), tanto en la versión sólo texto y como en la versión final formateada, para que el documento sea fácil de recuperar y volver a utilizar si fuera necesario.

Sugerencias para la producción

Es más fácil para todos si el borrador se hace en sólo texto hasta que esté listo para su producción y formateado finales. De esta manera no hay problemas si las personas tienen diferentes programas de procesamiento de texto y todos pueden ver en la lista cómo se va desarrollando el documento, sin necesidad de usar archivos anexos.

Si varias personas están trabajando en la misma sección, es importante que se mantengan en estrecho contacto para evitar hacer cambios en las mismas partes al mismo tiempo. Usted necesitará elaborar un sistema para examinar las secciones que estén siendo revisadas, y deberá examinarlas nuevamente cuando estén listas para recibir más comentarios. Cuando las secciones hayan sido examinadas, nadie más podrá trabajar

directamente en el texto, pero si hubiera más sugerencias, hay que enviarlas directamente a la persona que hizo la revisión final.

A algunas personas les puede intimidar enviarle borradores al grupo. Antes de comenzar, adviértales a los colaboradores que no tomen en forma personal los comentarios pidiendo cambios editoriales. Recuérdeles a los miembros del grupo que sean discretos cuando envíen comentarios críticos.

Reuniones en línea

La facilitación es esencial para tener éxito en las reuniones en línea, y lo mismo vale para la responsabilidad de asistir de los integrantes del grupo. También hay que seguir ciertos pasos, que hemos dividido en dos partes: lo que necesita hacer antes de que empiece la reunión, y lo que usted hace cuando tiene lugar la reunión.

Preparación previa a la reunión

1. Prepare un espacio para la reunión

Es mejor que programe una lista separada solamente para las reuniones. De esta manera usted se puede centrar exclusivamente en la agenda de la reunión y mantener toda la información relevante en un solo lugar.

2. Determine las fechas

Decida con el grupo la fecha para la reunión. El tiempo que se necesite depende de la complejidad de los temas de la agenda y de la cantidad de participantes.

Usted necesita darle a los participantes tiempo suficiente para que puedan asimilar el tema y responder a la discusión. Una o dos semanas es un tiempo razonable. Si se prolonga más se corre el riesgo de perder el entusiasmo del grupo y si es menos de una semana los participantes se pueden sentir presionados. Tome nota de que necesitará tiempo adicional para que las redes no conectadas al Internet reciban y envíen mensajes. A menudo existen retrasos cuando se trabaja con redes en el hemisferio Sur.

3. Designe facilitador(a) o una persona que presida la reunión

Es esencial para el éxito de las reuniones en línea que se planifique cuidadosamente la facilitación y la persona que presidirá las reuniones. Usted puede hacer rotar la función de facilitación en cada reunión, designar a una persona que desempeñe la función de facilitación solamente en las reuniones o usar a la misma persona o personas que se encargan de hacer toda su facilitación en línea. También puede designar a personas para que presidan temas específicos de la agenda.

Las responsabilidades de facilitación de reuniones incluyen:

- Crear un marco de trabajo para las discusiones y establecer una agenda clara. Hay algunos temas estándar que usted usará siempre, por ej., inscripción, puesta al día, anuncios y resúmenes, etc.
- Trabajar con el grupo para establecer y usar los mecanismos de toma de decisiones en línea
- Aconsejar a los participantes acerca de las expectativas de la reunión
- Agilizar el debate formulando preguntas claves y resumiendo e identificando los temas a medida que se vayan desarrollando
- Asegurar la participación activa de todos, incentivando a los “nuevos” y a los “sigilosos” a participar, y orientando a las personalidades fuertes para evitar que acaparen la discusión o que perturben su desarrollo
- Solicitar a los participantes, por medio del correo electrónico, que aprovechen la oportunidad para entregar sus opiniones sobre todos los temas debatidos
- Resumir y cerrar la discusión o discusiones en línea estableciendo un consenso, o, si fuera necesario, sometiendo las propuestas a votación.

4. Prepare la agenda

Los participantes necesitan saber con anticipación cuáles son las prioridades de la reunión. La persona encargada de la facilitación, con ayuda del grupo, debe preparar y hacer circular un borrador de la agenda de la reunión. La versión final de la agenda se debe enviar para referencia al comenzar la reunión.

5. Determine los procedimientos de toma de decisiones

El grupo necesita ponerse de acuerdo sobre la manera de tomar decisiones en línea. Por ejemplo, algunos grupos sintetizan los resultados de la discusión y llevan a cabo una votación en la que el silencio indica acuerdo por mayoría. Usted necesitará encontrar el método que mejor se adapte a los principios operativos de su grupo. Algunas veces el grupo no podrá concluir la discusión sobre un tema determinado. Estos temas se pueden trasladar a la próxima reunión en línea, con el objeto de reunir más información, o se pueden diferir a la siguiente reunión convencional en persona, para ser tratados allí con más profundidad.

6. Envíe mensajes recordatorios y sobre lo que espera de los miembros

Cuando la fecha de la reunión esté cercana, haga circular un mensaje recordatorio a todos los participantes por medio del correo electrónico. Recuérdeles también las responsabilidades que les corresponden en la reunión: conectarse, revisión diaria de la correspondencia, envío de informes, participación en la discusión, voto, etc.

Conducción de la reunión

7. Abra la reunión

El facilitador debe enviar un tema para “comenzar la reunión” con una solicitud de inscripción.

Es importante reunir a la mayor cantidad posible de personas en la reunión lo más rápido posible, para aprovechar al máximo el tiempo de que se dispone.

Después de uno o dos días póngase en contacto con los que no se han inscrito.

8. Envíe los temas iniciales

Envíe los temas iniciales al comienzo de la reunión, por ej., informe financiero, anuncios, puesta al día de miembros, etc., en la forma más clara posible, identificando los temas que correspondan a cada punto de la agenda. La persona a cargo de la facilitación, o de presidir cada tema, puede abrir la discusión al respecto.

9. Sintetice la discusión

Para ayudarle a todo el mundo a despachar la agenda, el facilitador deberá resumir periódicamente el estado de cada tema y presentar las opciones que han surgido, ya sea para su discusión o para tomar decisiones.

10. Verifique el estado de la reunión en mitad de la misma

Cuando la reunión esté en la mitad, resuma el trabajo realizado hasta ese momento e indique los temas que no hayan sido tratados. Esto permitirá que los participantes se centren en las prioridades de la reunión. También es una buena oportunidad para hacerle recordar a cada uno el tiempo que falta para finalizar la reunión, y para incentivar la participación.

11. Incentive la participación

Motive a la gente vía correo electrónico durante toda la reunión (especialmente a quienes que no han participado activamente), para asegurar que se efectúe la discusión de todos los temas.

12. Avise cuando la reunión está por terminar

Notifique a cada persona que la reunión terminará pronto y señale los temas que todavía necesitan ser tratados. En este momento usted puede ver si el grupo desea alargar la reunión para tratar temas específicos.

13. Finalice la reunión

Proceda a cerrar la reunión a la hora fijada. Indique lo que sucederá con los temas que todavía no se han resuelto, por ej., si han sido pospuestos para la próxima reunión, si los desarrollarán más los interesados, etc.

14. Envíe un resumen de la reunión

Luego que haya terminado la reunión, el facilitador debe enviar un resumen con las conclusiones finales, los debates no resueltos y cualquier otra información importante. El resumen sirve como un registro condensado de la reunión, y una forma en que los participantes pueden verificar las decisiones.

55

Siguen a continuación algunos ejemplos de mensajes de una reunión en línea:

Mensaje introductorio:

****Tema: COMIENZO DE LA REUNIÓN DE SEPTIEMBRE 1997****

Este mensaje marca el comienzo de la reunión en línea de septiembre 1997.

Haga el favor de inscribirse e informarnos de su presencia.

La reunión está programada para continuar hasta el 18 de septiembre. Haga el favor de seguir atentamente esta reunión durante las dos próximas semanas, porque deseamos tener la seguridad de llevarla a cabo.

Aprovecho de recordarle a todas las personas la política para reuniones en línea que estipula que todos los miembros del consejo deben participar. Si por alguna razón alguien no pudiera hacerlo, haga el favor de designar a otra persona de su organización para que participe y vote en su lugar.

Se invita a otros miembros del personal a seguir la reunión y enviar información si lo desean.

Sigue a continuación un ejemplo de agenda para reunión. Tome nota de la manera en que la persona encargada de la facilitación ha indicado las funciones que cada participante tiene que desempeñar:

-Agenda- Reunión en línea de septiembre de 1997-

TAREAS

Todos los miembros deben llenar el nuevo formulario de información sobre miembros y enviar respuestas al tema "INFORMES de miembros - Septiembre 1997".

Revise los temas Sistemas de gestión y envíe cualquier corrección.

Cualquiera de ustedes que tenga informes haga el favor de enviarlos:

Las actividades del Consejo Ejecutivo hasta la fecha
Programa de mujeres, Teresa
Programa de África, Julio
Equipo de Internet/WWW, Carlos Mauricio
Recaudación de fondos, Alexandra
Cabildeo, Roberto
Servicios sociales, Patricia
y cualquier otro que se necesite

DISCUSIONES

Carta de los consultores de Challenges and Solutions basada en el informe de planificación estratégica. Ver el tema Challenges/Solutions: New Structure"

** Este es un tema especialmente importante que se debe leer cuidadosamente y al que hay que responder.**

Fechas para la reunión del Consejo Directivo de 1998 en México. En el tema "reunión del Consejo en 1998, fechas"

Posible oportunidad para servicios gratuitos de parte de un patrocinador corporativo en el tema "Patrocinador corporativo"

Propuesta de desarrollo en el WWW a analizar en el tema "Propuesta de desarrollo en el WWW"

Cómo solucionar los problemas que algunos miembros están teniendo, en el tema "Miembros con problemas y transición".

VOTACIÓN

(se envía información de antecedentes para cada tema de votación)

Votación para el contrato de un puesto a tiempo parcial en el tema "PROPUESTA: Gerente financiero"

Votación sobre el establecimiento de un nuevo programa en el tema "PROPUESTA: Programa sobre derechos humanos"

Votación sobre una nueva política de multiculturalismo en el Tema "POLÍTICA: Multilingüismo"

Planificación de una conferencia convencional en persona

La planificación de conferencias en persona se puede hacer bien por medio de las listas de correo. Si la conferencia que usted está planificando es grande y pública, es probable que necesite varias listas para responder a todo lo necesario.

Para propósitos de planificación interna, usted puede usar su lista para determinar:

- ✓ la agenda de la reunión;
- ✓ presentaciones, talleres de trabajo, conferencistas;
- ✓ detalles de la conferencia: fecha, lugar, alojamiento, viajes;
- ✓ personas a invitar.

Si se trata de una conferencia pública, usted tendrá que hacer circular la información acerca de la conferencia y enviar las actas y resúmenes de la misma a las listas públicas pertinentes. Puede que necesite establecer una nueva lista para comunicación pública acerca de la conferencia.

Sigue a continuación una visión general de una planificación en línea:

- 1 La idea de la conferencia se tiene que originar en alguna parte, ya sea dentro del grupo o mediante un procedimiento externo.
- 2 Anuncie en la lista la necesidad de planificar, indicando las funciones que se necesita desempeñar y los plazos que se estiman necesarios para cumplirlas. Averigüe quién se interesa en participar.
- 3 El grupo de planificación, una vez constituido, puede enviar borradores con los componentes principales de la conferencia (agenda, logística, etc.), para recibir opiniones. Estos mensajes deben incluir plazos para recibir las opiniones del grupo. Para lograr un trabajo detallado en los varios aspectos de planificación de la conferencia, el grupo de planificación debe establecer su propia lista de trabajo, desde la cual enviar los aspectos finiquitados al grupo en su totalidad.
- 4 Una vez finalizada la planificación de la agenda y la logística, se puede hacer circular información a otras listas, sitios de WWW, etc., para que la gente pueda planificar su asistencia.
- 5 Mientras la conferencia se esté desarrollando, sería interesante que quienes no pudieran asistir se enteraran de los aspectos destacados de cada jornada de trabajo. Usted puede preparar una lista a corto plazo únicamente con este propósito, y designar a alguien para que envíe un resumen diario.
- 6 Cuando finalice la reunión, se puede enviar un informe final o las actas de la misma a la lista pública de la conferencia.

Difusión del material de investigación

Al facilitar en línea a un grupo que produce material de investigación, una de sus funciones será fomentar entre los miembros del grupo el hábito de compartir sus trabajos de manera útil.

Antes que nada, usted necesitará familiarizarse con las operaciones de su grupo. Haga que cada participante envíe un resumen de lo que constituye su trabajo y que describa los recursos que le han sido de utilidad para el mismo. Aliente a los miembros de su grupo para que se interroguen mutuamente sobre sus trabajos, para tener una idea adecuada del tipo de información que es beneficiosa para su grupo. También debe abrir un debate entre los investigadores acerca de lo que les sería de utilidad en un archivo de investigación, como la naturaleza de la información, la manera de organizarla, etc.

Si bien su grupo puede continuar usando una lista general para discusión, es mejor establecer una lista moderada con el único propósito de recolectar documentos y resultados relevantes. Dicha lista le permite a usted clasificar y organizar claramente el material para su fácil recuperación, así como examinar su formato y legibilidad antes de enviarlo. Asegúrese además de que esta lista se programe con una herramienta de archivo de lista que sea fácil de usar, para que las personas puedan recorrer los mensajes sin dificultad. De esta manera, las personas podrán visitar la lista siempre que lo necesiten sin necesidad de estar suscritas.

Cuando haya establecido la lista de archivo, consulte periódicamente a cada investigador(a) para saber si tiene algo que informar. Indíqueles las especificaciones para el formato de los documentos que se envían al archivo, y pídeles que envíen sus conclusiones por correo electrónico a la lista de archivo. Debe enviar regularmente a la lista de discusión actualizaciones con los nuevos documentos enviados a la lista de archivo.

Parte III

RECURSOS

This page intentionally left blank

Esta guía provee una visión general del trabajo de preparar y animar una lista de correo. Sin embargo, es probable que se encuentre ante situaciones únicas que no hemos tratado aquí. En esta sección se responden algunas preguntas típicas de los facilitadores y se sugieren fuentes de apoyo adicionales.

Preguntas y respuestas en apoyo al trabajo de facilitación

1. *¿Cómo borrar correspondencia?*

Usted no puede borrar la correspondencia una vez enviada, pero puede enviar un mensaje de seguimiento con una corrección o explicación.

2. *¿Con qué frecuencia se deben hacer circular las normas que rigen al grupo?*

La frecuencia con la que usted haga circular las reglas varía de grupo a grupo. Si los miembros de su lista cambian regularmente, le aconsejamos que haga circular las reglas cada dos o tres meses, o si advierte que varias personas nuevas se han conectado a la lista. Asimismo, si se presenta un problema tratado en las normas, usted puede enviarlas nuevamente para recordarle a cada persona el código de conducta del grupo.

3. *Uno de nuestros usuarios siempre cita todo el mensaje al que está respondiendo y agrega sus comentarios al final. ¿Qué se puede hacer?*

Envíele privadamente un mensaje por correo electrónico, explicándole la inconveniencia que le está causando al resto de los miembros de la lista. Muéstrole cómo citar selectivamente. Adviértale del riesgo de que las personas pasen por alto sus comentarios si no los pueden encontrar fácilmente. Dé ejemplos de cómo citar de manera eficaz e invite a la persona a practicar las respuestas con usted antes de que vuelva a la lista.

4. *Algunas personas parecen dominar la lista y de otras rara vez se sabe. ¿Cómo se puede lograr un mejor equilibrio?*

Al igual que en una facilitación en persona, usted necesita que todos los que participan en la discusión se

sientan seguros, y debe dar lugar a quienes no se hacen escuchar. Contáctese con los que no están enviando correspondencia para saber los motivos. Además, agrádezcales a aquellos que ya han respondido y solicite la participación de quienes todavía no lo hayan hecho. Igualmente, puede que sea tiempo de consultar al grupo para saber si la lista sigue satisfaciendo sus necesidades. Vea si el propósito original de la lista todavía es válido y/o si usted necesita una lista adicional para otras discusiones.

5. Todos me envían la correspondencia directamente a mí como facilitador, en vez de dirigirse a la lista, lo que duplica mi trabajo. ¿Cómo poner fin a esta práctica?

Asegúrese de que la lista está bien configurada para que la correspondencia pase directamente a la lista. Usted puede consultar a su proveedor de servicio o verificarlo por sí mismo(a). Si todo está bien, puede que las personas que se dirigen a usted no estén seguras de si sus envíos son pertinentes o no se sienten seguras como para enviar directamente a la lista. Recuérdele a la gente que puede enviar mensajes a la lista con toda confianza y/o envíe un mensaje al grupo recordándole el propósito de la lista y los temas que son relevantes, para aumentar el nivel de confianza.

6. Nuestra lista ha estado activa por seis meses y ahora recibimos un nuevo integrante. ¿Cómo podemos poner a esta persona al día?

Existen muchas maneras de incluir a un recién llegado, que dependen de la forma en que configuró su lista. Si su archivo "Info" está actualizado, los nuevos integrantes deberían recibir información suficiente sobre de los propósitos de la lista y cómo pueden participar. Usted les puede enviar los resúmenes que haya hecho recientemente relativos al trabajo del grupo. Si su lista tiene un archivo, usted puede hacer que comiencen allí para que vean rápidamente los mensajes antiguos y se pongan al día. No se olvide de darles la bienvenida a la lista y manténgase en contacto por correo electrónico privado para seguir el avance.

7. ¿Cómo impedir mensajes duplicados en una lista en que la información sobre un tema proviene de diversas fuentes?

Siguen a continuación tres soluciones posibles:

- Configure la lista como moderada, de esa manera cada mensaje será recibido por el dueño de la lista, quien asegurará que solamente se envíe una copia de cada informe.
- Determine con el grupo las diferentes responsabilidades de modo que ciertas personas tengan la responsabilidad exclusiva de cubrir ciertos temas.
- Elabore dos listas: una abierta a todos, para discusiones, noticias, etc., y una lista separada moderada que sea únicamente para informes.

8. ¿Se puede transmitir un virus a través de las listas de correo?

Es posible, pero usted puede tomar precauciones para evitarlo. Le interesará saber que no puede adquirir un virus como resultado de intercambiar mensajes ASCII (sólo texto). Sin embargo, usted debe asegurarse de que cada persona use una versión actual del software antivirus si la lista se va a usar para intercambiar archivos adjuntos.

Directrices para la correspondencia

Aquí se presentan algunas convenciones y sugerencias para el envío de mensajes, que facilitan el trabajo conjunto en una lista de correo:

Sea breve

Limite su mensaje a una o dos pantallas: Especialmente en el Sur, muchas personas deben pagar por el volumen y número de mensajes que reciben. Tome en cuenta esta limitación y envíe indicadores de fuentes de información adicional (por ej., usted, URL, etc.).

Sea legible

Asegúrese que sus mensajes “sólo texto” sean fáciles de leer: Use líneas en blanco para mayor claridad y cuide el formato como lo haría con un documento más formal.

Dirija los mensajes correctamente

Asegúrese que usted dirige sus mensajes a la dirección correcta de la lista. Frecuentemente, hay varias direcciones asociadas a una lista: la del dueño de la lista, la de la lista propiamente dicha y la del computador que administra la lista. Si usted está respondiendo a un mensaje no debe haber motivo de confusión porque la respuesta va directamente a la lista.

Cuide su lenguaje

Si no todos los suscritos a su lista hablan el mismo idioma evite usar modismos o expresiones que no sean de uso general, a menos que esté preparado(a) para explicárselas. Si su grupo puede trabajar en varios idiomas, tenga cuidado con los caracteres acentuados. Es mejor quitar los acentos y enviar sólo texto sin acentos, a menos que haya confirmado que el software de cada persona procesa bien estos caracteres especiales.

Titule claramente sus mensajes

Cuando usted envía un nuevo mensaje o una respuesta, lea la línea del título de su texto (Asunto) para asegurarse de que refleja el contenido del mensaje. Ponga nombres claros a sus temas que den a sus lectores una idea del contenido.

Use nombres tales como Eventos:, Noticias:, Info:, Borrador:, URGENTE:, Resumen:, etc., con una breve idea del contenido. Límitese a 35 caracteres (incluyendo los espacios) o menos, para que la línea de su Asunto (Subject) sea totalmente legible. Por ejemplo, PROPUESTA: Red mundial de mujeres.

La correspondencia de texto es más fácil

Envíe sus mensajes SOLAMENTE en texto (función sólo texto). No envíe archivos adjuntos a menos que su lista

esté preparada para manejarlos. No importa qué equipo y software tengan las personas, todos podrán leer texto en línea (funciones conocidas como texto DOS, texto ASCII y sólo texto). Si usted tiene que hacer llegar un archivo que no es sólo texto (por ejemplo un documento formateado en Word, hoja de cálculo, etc.), sugiera que quienes tengan el software adecuado para usar el archivo se lo pidan directamente a usted mediante correo electrónico privado.

Ofrezca opciones

Al dar el nombre de recursos adicionales, recuerde que no todas las personas en su grupo pueden tener acceso completo al WWW. Asegúrese de proporcionar alternativas para obtener la información. Por ejemplo, usted puede dar la dirección de una vía de acceso del Web al correo electrónico. (Para mayor información consulte la sección Configuración de su lista). También puede ofrecer conseguir el recurso y enviarlo por correo electrónico.

Evite tipos de letras extravagantes

Al usar el software de procesamiento de texto, escriba utilizando un tipo de letra de 10 pixeles no proporcional (fijo) como Courier para evitar correspondencia desordenada, con líneas enteras seguidas de fragmentos de línea (resultado de usar tipos de letras proporcionales, como el Times, etc.). Cuando tenga dudas, envíese un mensaje de prueba a usted mismo(a).

Identifíquese

Firme sus mensajes con su nombre y su dirección de correo electrónico. Algunos software no captan el nombre del remitente del encabezamiento del mensaje, haciendo imposible darle seguimiento en forma privada.

Use correo electrónico privado cuando sea necesario

Cuando usted quiera tener una discusión de carácter personal, o si le ofende un mensaje en particular, envíe un mensaje solamente a la persona involucrada.

Cite selectivamente

Citar textualmente el mensaje a que se hace referencia es muy útil si se hace correctamente:

- si el mensaje tiene un “encabezamiento” largo (con información en la parte superior sobre el paso del mensaje de sistema a sistema hasta alcanzar su destino final), borre todo excepto el nombre/ identificación de la persona que está citando, la fecha y línea de Asunto (Subject) del mensaje
- cite solamente las partes a las que está respondiendo, e inserte sus respuestas exactamente después de las citas para que todos puedan seguir la lógica de su argumento
- cite solamente la parte del texto relevante al punto original.

IMPORTANTE: Elimine encabezamientos de mensajes del cuerpo de la correspondencia. Si no se borran las líneas “A:” del cuerpo del mensaje, puede que el software de la lista de correo lo rechace por precaución contra el “correo en círculo” (el mismo mensaje que circula interminablemente entre dos listas).

Indique el tono de su correspondencia

El sarcasmo, la ironía y el humor se pueden volver contra usted cuando está en línea. Los símbolos tales como :-) y :- (, que se ven de lado, se usan universalmente para mostrar sonrisas y/o ceños fruncidos y, cuando se agregan al final de una oración, indican que no hay que tomarla totalmente en serio.

Evite mensajes de tema múltiple

Si su correspondencia tiene sólo un Asunto se hace más fácil responder. Si hay varios temas en un mensaje las ideas se dispersan y se hace difícil seguir el hilo del tema y recuperarlo si necesita hacerlo.

No vacile en comenzar un tema nuevo

Si lo que desea decir no calza con los temas existentes, comience un tema nuevo. Si usted está respondiendo a un tema ya existente, pero su respuesta engendra un

nuevo hilo de discusión, comience un tema nuevo y menciónelo en su respuesta al tema anterior. También conviene separar los documentos (por ej., propuestas, resúmenes, estrategia, etc.) resultantes de una discusión como si fueran temas separados, para que se puedan recuperar fácilmente, en vez de dejarlos inmersos en las respuestas al tema original.

Relea sus mensajes

Cuando se envía un mensaje es para siempre. Usted no puede hacerlo regresar. Y cuando lo envía a un grupo, el mensaje circulará por algún tiempo. Asegúrese de releer sus mensajes antes de enviarlos, especialmente si tratan de asuntos delicados, para confirmar que las palabras usadas realmente comunican lo que intenta expresar. Es más fácil hacer cambios antes de que el mensaje salga de su computador que presentar excusas o dar explicaciones a un grupo numeroso con posterioridad a los hechos.

No grite

El escribir todo SOLAMENTE EN MAYÚSCULAS equivale a GRITAR en la correspondencia en línea. También es molesto para la vista. La norma es escribir oraciones normales, aunque algunas personas tienden a irse al otro extremo y escribir todo en minúsculas, lo cual parece ser aceptable.

Avisé cuando envíe mensajes largos

Si tiene que enviar un archivo extenso, advierta a los lectores sobre el tamaño y contenido del mensaje al comienzo del mismo, de manera que las personas pueden decidir si lo reciben o no. Lo mejor es comunicarles a los integrantes del grupo que usted tiene el archivo y que los interesados pueden pedirle una copia por correo electrónico. El acceso y la transferencia son especialmente caros en los países del Sur.

Seleccione bien los mensajes provenientes de otras fuentes

Cuando usted envía a la lista un mensaje que ha encontrado en otra parte, omita el largo

encabezamiento y envíe sólo lo suficiente como para que cada persona pueda enterarse de la fuente del mensaje. Incluya además las razones que motivaron el envío del mensaje.

Pregunte antes de enviar a la lista un mensaje de correo electrónico privado

SIEMPRE verifique con el remitente antes de pasar a la lista un mensaje privado de correo electrónico. La persona puede haber tenido sus razones para enviarle el mensaje privadamente a usted.

Límite la correspondencia cruzada

Si usted ve en línea algo relevante para el grupo, comuníquelo a las personas en qué consiste y dónde encontrarlo en vez de retransmitirlo completo (a menos que sea realmente corto). Puede que las personas ya se hayan enterado del mensaje en cuestión en sus viajes en línea y no les interese ver lo mismo en todas partes.

Aprenda a ser tolerante ante la informalidad

Los mensajes en línea tienden a ser informales. Muchas personas escriben en su propia y única mezcla de letras mayúsculas y minúsculas, y usan libremente la puntuación. También podrá notar muchos más errores de ortografía en línea que fuera de línea. Los errores tienden a ser la regla en vez de la excepción, ya que las personas tienden a escribir rápidamente sus respuestas y no desean darle demasiado tiempo. Evite señalar los errores a menos que ocurran en lugares críticos, como en direcciones, números de teléfono, URL. etc.

Documentación de referencia

Los documentos de referencia siguientes proporcionan información útil para facilitar el trabajo colectivo:

Anatomy of High Performing Teams: A Leaders Handbook, M. Laiken, 1994, OISE Press, Toronto, ON.

Para pedir una copia, envíe un mensaje a:
utpbooks@utpress.utoronto.ca

Working Together Online, Maureen James y Liz Rykert, 1997, Web Networks, Toronto, ON.

Para obtener más información, dirijase a:

<http://community.web.net/wto>

The Skilled Facilitator — Practical Wisdom for Developing Effective Groups, Roger M. Schwarz, 1994, Jossey-Bass Inc., San Francisco, CA.

Collaborating — Finding Common Ground for Multiparty Problems, Barbara Gray, 1989, Jossey-Brass Inc., San Francisco, CA

Managing Projects in Organizations — How to Make the Best Use of Time, Techniques, and People, J. Davidson Frame, 1988, Jossey-Bass Inc., San Francisco, CA

Para obtener información adicional sobre estos últimos tres libros, consulte: **<http://www.jbp.com>** o envíe un mensaje por correo electrónico a **webperson@jbp.com**

También usted encontrará una buena introducción a la colaboración de los grupos en línea contactando a:

<http://www.oise.utoronto.ca/-arojo/forums.htm>

This page intentionally left blank

Acerca de la institución

El Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID) está comprometido con la construcción de un mundo sustentable y equitativo. El Centro financia investigadores del mundo en desarrollo, posibilitando de esta manera que la gente del Sur pueda encontrar sus propias soluciones a sus propios problemas. El CIID también mantiene redes de información y forja vínculos que permiten que los canadienses y sus socios del mundo en desarrollo se beneficien en forma pareja al compartir globalmente el conocimiento. A través de sus acciones, el CIID ayuda a que los demás se ayuden a sí mismos.

Acerca de la editorial

Libros del CIID publica los resultados de investigaciones y estudios académicos sobre temas mundiales y regionales relacionados con un desarrollo sustentable y equitativo. Libros del CIID, que se especializa en literatura de desarrollo, contribuye al corpus de conocimientos sobre estos temas para promover la causa de un entendimiento y una equidad mundiales. Las publicaciones del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo se venden a través de su oficina principal en Ottawa, Canadá, así como por medio de agentes y distribuidores del CIID en todo el mundo.

Acerca de las autoras

Maureen James es consultora de comunicaciones y proyectos Internet. Actualmente radicada en Johannesburg, África del Sur, se encarga de coordinar un proyecto de trabajo en red para mujeres en SANGONeT, que es miembro de la red de la Association for Progressive Communications.

Liz Rykert es organizadora y trabajadora de desarrollo comunitario en Toronto, Canadá. Se encarga de ayudar a grupos a establecer estrategias electrónicas eficaces basadas en su trabajo diario, usando herramientas que van desde la defensa de intereses hasta las reuniones en línea.